

---

**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO**

**DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE**

**SCUOLA DI GIURISPRUDENZA**



**DOTTORATO DI RICERCA IN**

**SCIENZE GIURIDICHE**

**PROFILI GIUSPUBBLICISTICO**

**XXXII CICLO**

**TESI DI DOTTORATO IN DIRITTO AMMINISTRATIVO**

***IL TURISMO NEL DIRITTO AMMINISTRATIVO***

Tutor:

**Prof. Enzo Maria Marenghi**

Coordinatore:

**Prof. Geminello Preterossi**

Candidata:

**Dott.ssa Gaetana Rescigno**

Anno accademico 2018-2019

## IL TURISMO NEL DIRITTO AMMINISTRATIVO

### INDICE

#### Introduzione.

1. Il turismo nella Costituzione, come valore e come materia ripartita tra lo Stato e le autonomie territoriali.
2. Il turismo come valore costituzionale.
3. Il turismo come materia per l'esercizio dei poteri pubblici.

#### Capitolo I Il Turismo secondo la Costituzione

1. Il valore costituzionale del turismo
2. L'impresa turistica e la conservazione dei beni ambientali e culturali
3. Il turismo come "libertà sociale"

#### Capitolo II Il Turismo e le fonti normative

1. Il turismo da materia concorrente a materia residuale regionale
2. La potestà legislativa delle Regioni ordinarie e speciali
3. Il diritto amministrativo del turismo
4. La materia legislativa regionale del turismo

#### Capitolo III L'evoluzione giuridica dell'ospitalità

1. L'ospitalità di fatto e di cortesia
2. Il fenomeno turistico

#### Capitolo IV *Tour package*

1. I viaggi turistici
2. La disciplina di riferimento
3. La normativa nazionale concernente *i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso.*
4. L'importanza della libertà negoziale.
5. La definizione di pacchetto turistico.
6. L'organizzazione e l'intermediazione di viaggi.

7. La disciplina legislativa e il suo ambito di operatività.
8. Le modalità di perfezionamento della fattispecie contrattuale e del rapporto.
9. La forma del contratto.

## Capitolo V I *package tours*

1. I *package tours* atipici: *tailor-made arrangements* (CCV, L. 1084/ 1977). I pacchetti turistici di durata inferiore alle 24 ore; i *packages* gratuiti (viaggi a fini pubblicitari, corsi di aggiornamento, vacanze premio, vacanze studio, viaggi a scopo benefico o religioso). Il turismo culturale e musicale.

2. Il contratto di crociera turistica.

3. L'agriturismo (fonti normative, attività agrituristiche). L'ittiturismo. Il pescaturismo. Le fattorie didattiche. I campeggi agrituristiche. L'ospitalità rurale familiare. Le *farm house o country house* (alloggi e prima colazione).

4. Le strutture recettive all'aria aperta: il contratto di campeggio (nozione, disciplina legislativa, i soggetti: gestore e cliente, responsabilità del gestore) e il *camping-village*; i villaggi turistici e le piazzole di sosta. Il servizio di rimessaggio nei periodi di chiusura del campeggio. Il contratto di ormeggio.

5. Le strutture ricettive extralberghiere: l'affittacamere (senza prima colazione e attività imprenditoriale), gli ostelli (solo pernottamento per il cliente associato), il *bed and breakfast* (origine, finalità, normative e servizi).

6. Il turismo termale. Il turismo del benessere: le *beauty-farms* e i centri *wellness*.

7. Lo scambio di abitazioni.

8. Il contratto di *residence*.

9. La ricettività diffusa.

#### Capitolo VI La disciplina unitaria nel settore dell'ospitalità

1. I contratti con finalità turistiche.
2. La causa dei contratti turistici.
4. Il contenuto dei contratti turistici.
5. I doveri di protezione del viaggiatore e la custodia delle sue cose.
6. La conclusione del contratto turistico.
7. La prenotazione.
8. L'*overbooking*.

#### Capitolo VII I rapporti di ospitalità nella unitarietà dell'ordinamento giuridico

1. Le parti del contratto turistico.
2. L'intermediazione e l'organizzazione nel settore dell'ospitalità: il contratto stipulato dall'agenzia di viaggio per il turista.
3. L'*allotment* e il c.d. vuoto per pieno.
4. I rapporti tra i soggetti: gli obblighi generali dell'intermediario del servizio turistico.
5. I rapporti con le imprese di servizi turistici.
6. L'intermediazione turistica e il contratto di agenzia.
7. I contratti con i professionisti turistici: le guide e gli accompagnatori.
8. I rapporti tra organizzatore e intermediario-venditore del servizio turistico (tra *tour operator* e *travel agent*).

### Capitolo VIII Le conseguenze in tema di tutela del consumatore

1. L'inosservanza dei doveri di informazione.
2. L'offerta dei servizi turistici tramite televisione, o attraverso l'uso degli strumenti informatici o telematici (video *on demand* e la convenzione elettronica standardizzata). Lo *ius poenitendi* del turista o recesso da ripensamento.
  3. I *packages last minute* e i viaggi offerti con formula *roulette*.
  4. La sostituzione dell'ospitato: la cessione del contratto.
  5. Il recesso del viaggiatore: per mutamento dei presupposti e per giusta causa. La caparra.
  6. L'annullamento del viaggio da parte dell'organizzatore.
  7. La disciplina delle clausole vessatorie.
  8. La tutela collettiva dei diritti degli ospitati: i compiti dell'associazione dei consumatori.
  9. La conciliazione nel settore turistico.
  10. L'assistenza turistica: gli obblighi legali (polizze assicurative e fondi di garanzia) e il contratto di assistenza turistica.
  11. La tutela risarcitoria e il danno da vacanza rovinata.

### Indice degli Autori

### Indice delle decisioni

## Introduzione

1. Il turismo nella Costituzione, come valore e come materia distribuita tra lo Stato e le Regioni.

Manca oggi la nozione di turismo nella Costituzione.

Il turismo con l'industria alberghiera è stato materia di competenza legislativa ripartita, tra legislatore statale e legislatori regionali, nel testo originario dell'articolo 117 Costituzione, in vigore dal 1948, sino alla revisione costituzionale del 2001.

Nel testo dell'articolo 117 in vigore dal 2001, il turismo e l'industria alberghiera sono scomparsi, non con l'intento di sottrarre competenza legislativa alle Regioni; bensì con l'intento opposto, di estendere il potere legislativo regionale nella materia, non più subalterno alla legislazione statale di cornice, recante i principi fondamentali, in presenza di competenza legislativa ripartita o concorrente, tra Stato e Regioni.

La competenza legislativa regionale nelle materie non elencate dall'articolo 117 riformato (le materie residuali), non è competenza legislativa piena, cioè capace di escludere ogni norma legislativa statale in siffatte materie, tra le quali il turismo.

Resta attribuito alla legislazione statale il largo versante del diritto privato, della disciplina dei rapporti tra privati, che vuol dire in materia di turismo, la disciplina dei contratti del turismo organizzato, la disciplina dei contratti d'albergo, delle locazioni turistiche, del lavoro subordinato, dei contratti di trasporto, di noleggio autoveicoli, di diporto nautico e tanto altro ancora.

Che cosa rimane pertanto alla legislazione regionale nella materia residuale del turismo?

Rimane la disciplina di diritto amministrativo e neppure tutta, in quanto vi sono aspetti che sono comunque riservati alla legislazione statale, attraverso tre categorie normative:

prima categoria: i principi fondamentali in materie contigue, che interferiscono o si intrecciano con la materia turismo, ma che sono di competenza legislativa anche statale, ripartita o concorrente, come:

- la valorizzazione dei beni culturali e ambientali e la promozione e l'organizzazione di attività culturali;

- il governo del territorio;
- i porti e gli aeroporti civili;
- le grandi reti di trasporto e di navigazione;
- le professioni (pensiamo al classico caso delle guide turistiche);
- il coordinamento della finanza pubblica e del sistema tributario.

Seconda categoria: norme in materie di esclusiva competenza statale, che assumono le sembianze di super-principi fondamentali in senso trasversale, ovvero in relazione all'esercizio della potestà legislativa regionale in qualsiasi materia di competenza della Regione:

- norme sulla tutela della concorrenza;
- norme sulla determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni;
- norme sulla armonizzazione dei bilanci pubblici; e sulla perequazione delle risorse finanziarie.
- norme sulla tutela ambientale (ed altro).

Terza categoria (quella che più sottrae spazio legislativo alle Regioni, tanto da poter sostenere che la competenza legislativa di diritto amministrativo in materia di turismo, sia rimasta in pratica di tipo concorrente o ripartito, tra Stato e Regioni, nonostante la pronuncia della Corte costituzionale n. 80 del 2012).

La terza categoria consiste nelle norme legislative statali necessarie per esercitare funzioni amministrative reputate di rilievo nazionale e pertanto condotte (in base al principio di sussidiarietà ascendente dell'articolo 118 Costituzione) presso la stessa amministrazione statale.

Si tratta della categoria di norme legislative statali formatasi attraverso la sentenza 303 del 2003 della Corte costituzionale.

In sintesi, almeno con riguardo alle Regioni ordinarie, la potestà legislativa, nelle materie residuali tra cui il turismo, rimane di modesto significato: legge statale di principio, e regolamenti regionali di dettaglio.

## 2. Il turismo come valore costituzionale.

Come valore (allo stesso modo che come materia) il turismo può dirsi implicitamente presente nella Costituzione dal 2001, sotto tre prospettive:

prima prospettiva: turismo come fenomeno imprenditoriale di "utilità sociale".

Il turismo trova implicitamente dimora nell'articolo 41 della Costituzione sulla garanzia della libertà di iniziativa economica e sul sostegno pubblico alle attività imprenditoriali di particolare utilità sociale.

Seconda prospettiva: necessità di conservare e valorizzare il patrimonio culturale italiano, costituito dai beni culturali e dai beni paesaggistici.

Le motivazioni che inducono a viaggiare sono molteplici, ma quelle prevalenti sono la conoscenza di luoghi della storia e della natura, in cui anche trascorrere periodi di riposo.

Pertanto, il fondamentale interesse pubblico alla tutela del paesaggio e del patrimonio storico e artistico della Nazione, enunciato all'articolo 9 della Costituzione, assume significato anche al fine di poter continuare a qualificare i luoghi, come preziose mete turistiche.

Ma l'incremento dei flussi turistici pone il turismo (inteso sia come bisogno sociale, sia come fenomeno imprenditoriale) in termini di dubbio per buona parte del patrimonio culturale italiano.

Il turismo si pone contro le mete turistiche. Si pone come minaccia per monumenti, opere d'arte, palazzi e luoghi fragili ed antichi. Tende a sfruttare le mete turistiche senza alcuna sensibilità, tanto da offendere anche i simboli del patrimonio culturale del Paese.

Il caso veneziano è del resto emblematico, tale da produrre la metamorfosi sociale del centro storico, non più città ma sito turistico in ogni dove, lasciato in balia di imprenditori e operatori turistici prevalentemente cinici e rozzi (cambio di destinazione d'uso in modo ufficiale e in modo occulto, di svariati palazzi, edifici storici, porzioni di edifici popolari, a fini di alloggio turistico: alberghi, appartamenti, affittacamere ovunque, con o senza colazione; carosello di gondole e di taxi acquei per il dondolio di turisti attratti dalla giostra ed ingenui nel pagare (in nero) cifre spropositate rispetto al servizio reso.

Si ripete in molteplici casi, alcuni dei quali giunti all'attenzione della Corte costituzionale, un conflitto tra valori costituzionali, tra interessi costituzionalmente protetti: quello all'attività imprenditoriale (articolo 41) e quello alla tutela dei beni culturali e ambientali (articolo 9).

La Corte è piuttosto chiara sul punto: in caso di insanabile contrasto tra questi valori o interessi, deve prevalere l'interesse alla conservazione del patrimonio culturale (e cede pertanto l'interesse imprenditoriale).

In caso di insanabile contrasto tra interessi, il giudizio della Corte, più che seguire il criterio del bilanciamento tra valori costituzionali, fa applicazione del criterio gerarchico dovendo necessariamente essere subordinato l'interesse delle imprese all'interesse alla tutela del paesaggio e del patrimonio storico e artistico della Nazione, in quanto questo secondo interesse si pone come valore costituzionale assoluto (articolo 9), laddove invece la garanzia costituzionale dell'attività la conservazione del patrimonio culturale.

Tra diverse e interessanti pronunce della Corte, la sentenza del 2012 ha giudicato non lesiva dell'articolo 41 della Costituzione (sulla libertà d'impresa) la legge della Regione Umbria che limita l'utilizzabilità degli edifici per attività agrituristiche a quelli «già esistenti» presso l'azienda, prima dell'entrata in vigore della stessa legge regionale che risale al 1997.

Il criterio gerarchico dei valori costituzionali trova applicazione finanche in relazione ad una attività turistica che mai parrebbe potersi mettere in conflitto con la meta turistica.

Invece, l'*attività agrituristica*, per quanto possa essere inclusa fra le iniziative imprenditoriali “ideali” nella prospettiva dello *sviluppo sostenibile*, deve essa stessa misurarsi con la *conservazione del paesaggio*: «interesse primario, sia della comunità nazionale, sia di quella regionale che, nella fattispecie, consiste nell'interesse a che le campagne non diventino luoghi di edificazioni massicce che facciano ad esse perdere la loro intrinseca natura, per trasformarle in parchi turistici, nei quali l'attività agricola non sarebbe più reale e operante, ma solo fittizia e subalterna ad attività alberghiere»; «ciò determinerebbe l'alterazione del paesaggio, che deve invece essere tutelato e mantenuto, pure nella cura e nel rinnovamento delle strutture esistenti, nella sua essenziale natura agreste».

Terza prospettiva del turismo come valore costituzionale: dopo il turismo come attività imprenditoriale turistiche e come meta turistica, il turismo nell'ottica del turista.

Il turismo è non solo una libertà ma anche un diritto da garantire.

L'articolo 32 della Costituzione sancisce il diritto alla salute, come capacità di poter prevenire ogni patologia fisica e psichica, anche attraverso forme di vacanza, è riferito all'intera comunità; mentre gli articoli 33 e 34 della Costituzione sanciscono il diritto all'istruzione. Si possono citare le vacanze termali (come turismo a fini di riposo e salute); i viaggi scolastici (come turismo culturale). Tali forme turistiche trovano la loro implicita radice nei principi costituzionali relativi ai diritti sociali.

3. Il turismo come materia per l'esercizio dei poteri pubblici.

Come per qualsiasi altra materia, anche per il turismo valgono i principi dell'articolo 118 della Costituzione, riformato nel 2001.

Il principio di sussidiarietà verticale prevede che i compiti amministrativi sono attribuiti ai Comuni, in caso di inadeguatezza del livello amministrativo comunale, il compito amministrativo debba essere conferito al livello amministrativo via, via più esteso: dell'amministrazione provinciale; o regionale; o (se proprio necessita) statale.

Stabilire quale sia l'adeguato livello per l'allocazione di compiti amministrativi è atto di natura essenzialmente politica.

Il Ministero del turismo venne soppresso nel 1993, mediante referendum abrogativo della relativa legge.

La soppressione del Ministero fu motivata per illogicità della attribuzione allo Stato di compiti amministrativi di sicura dimensione regionale e locale.

Attualmente fa parte del Ministero dei beni, delle attività culturali e del turismo: Ministero a cui sono quindi assegnati compiti amministrativi in materia di turismo.

La Costituzione accredita l'amministrazione locale e spinge quindi alla riduzione o al restringimento dell'amministrazione statale, idonea a provvedere ai soli compiti che richiedono un esercizio unitario su tutto il territorio nazionale.

Pochi compiti amministrativi statali, di controllo, di sostegno e sostitutivi, in caso di difficoltà o di ritardi nell'azione amministrativa di determinate amministrazioni regionali, non giustificano il mantenimento di un Ministero.

Si insiste spesso sulla necessità di coordinamento delle iniziative degli enti territoriali e di un'azione di promozione unitaria del turismo italiano, ad opera dello Stato. Può anche essere, ma in via transitoria sin tanto che le Regioni non matureranno nel comprendere che, per determinare azioni amministrative unitarie in tema di turismo, e non soltanto per finalità di promozione, di informazione e di accoglienza turistica in Italia, anche per finalità più complesse come la gestione dei flussi, o il coordinamento di servizi per il turista, ed altro, esse (Regioni) sono legittimate ad agire senza lo Stato, mediante atti d'intesa tra le sole Regioni.

Piuttosto, lo Stato in relazione al turismo come in qualsiasi altra materia di competenza amministrativa delle Regioni e degli enti locali è insistentemente atteso, in particolare dalle Regioni ordinarie, per la dotazione finanziaria a beneficio degli enti territoriali.

La questione si connette al tema dell'autonomia finanziaria delle Regioni e degli enti locali.

Le due Province autonome di Trento e di Bolzano trattengono circa il 90% del gettito tributario relativo ai loro territori. La Regione Friuli-Venezia Giulia trattiene circa il 60% del gettito. Tutto ciò grazie alle norme di favore contenute nelle leggi costituzionali statutarie di autonomia speciale.

Con il sistema della finanza derivata valevole per le Regioni ordinarie, nella Regione Veneto accade l'opposto: circa l'80% del gettito veneto va nelle casse statali e i trasferimenti finanziari conseguenti, dallo Stato alle Regioni ordinarie, non favoriscono, anzi tormentano l'ente Regione Veneto.

I Comuni di confine della nostra Regione, specialmente quelli turistici montani, sono attratti dalla Regione e dalle due Province speciali.

La secessione tentata, avviata, da vari Comuni, fiore all'occhiello del turismo veneto-montano, può anche essere motivata dalla più coerente collocazione identitaria, culturale, linguistica, folcloristica nella Regione (o nella Provincia autonoma) agognata; ma non può essere negato che probabilmente il più forte elemento di attrazione è dato dalla capacità finanziaria, delle Regioni sorelle.

In effetti, un altro elemento di attrazione per i comuni montani veneti è dato dall'indirizzo politico-amministrativo, in particolare della Provincia autonoma di Bolzano, indirizzo che è principalmente volto (per il benessere della comunità) alla pratica e allo sviluppo del turismo sostenibile.

Il consistente e capillare sostegno della Provincia autonoma, alle aziende agricole alto-atesine, che consente il mantenimento di attività in perfetta simbiosi con l'ambiente, ambiente così vagheggiato e frequentato dai turisti, per la sua pittoresca continuità paesaggistica, questo consistente sostegno volto allo sviluppo locale sostenibile, è pure un elemento di richiamo per le comunità venete di vallata.

La Regione, anche con la dotazione finanziaria limitata, avrebbe potuto e potrebbe dedicare maggiore e più concreta attenzione alla montagna, alle sue identità, ai suoi valori, assai importanti per lo sviluppo socio-economico locale, attraverso il turismo, come categoria d'impresa finale di una più articolata filiera.

Il grande evento dei Campionati del mondo di sci del 2021 può risultare assai benefico per Cortina e per tutto il Cadore, ma solo se ci sarà il coraggio di attrezzare, di preparare la fiabesca conca ampezzana e le vallate adiacenti, seguendo con rigore criteri che in primo luogo impongono di utilizzare tutti gli impianti e tutte le costruzioni esistenti possibili, considerando quindi a pieno titolo anche quelle dismesse, da ristrutturare, da risanare, pubbliche e private, al fine di evitare o almeno di minimizzare altro consumo di suolo.

Se l'ente regionale, la Provincia di Belluno, il Comune di Cortina e gli altri numerosi comuni delle vallate, riusciranno ad allestire con questo metodo i campionati mondiali di sci, avranno finalmente ricompensato le comunità locali da lungo tempo marginalizzate ed avranno reso il territorio assai attraente in chiave turistica e in coerenza con la tutela del paesaggio (valore costituzionale supremo).

Ci vuole una profonda coscienza sociale.

Infine, dall'articolo 118 della Costituzione sui compiti amministrativi emerge il principio di sussidiarietà orizzontale che consiste nel favorire le organizzazioni private nell'esercizio di compiti della pubblica amministrazione: quelli dell'informazione turistica e del controllo di qualità degli esercizi turistici, in particolare alberghieri.

La storia del turismo italiano riguarda prima enti provinciali del turismo, aziende autonome di cura, soggiorno e turismo, aziende di promozione turistica e uffici di informazione e accoglienza turistica, ed ancora agenzie per il turismo e sistemi turistici locali; poi uffici igiene presso le Unità sanitarie e commissioni locali per l'assegnazione delle stelle.

Le organizzazioni private da sempre esercitano compiti di informazione e promozione turistica: proverbiale il Touring Club Italiano e la miriade di associazioni-pro loco.

Per i compiti di informazione e di promozione turistica la sussidiarietà orizzontale è sempre stata praticata a supporto degli organismi pubblici.

L'informazione e il controllo relativi alle diverse strutture ricettive turistiche (dagli alberghi ai campeggi; dai ristoranti alle baite) sono di fatto prerogativa di *internet*, della rete, prevalentemente attraverso motori di ricerca e siti internet privati.

Gli stessi siti generano un implicito controllo di qualità.

Al di là del numero di stelle, se ripetutamente si leggono recensioni negative, lo scetticismo si diffonde e i potenziali clienti, di un hotel così recensito, via via diminuiscono.

Sono le nuove leggi della tecnologia che determinano questa torsione di fatto del sistema di informazione e di controllo sulla offerta e sulla qualità dell'offerta turistica.

Attraverso questi siti o anche attraverso i siti *internet* degli hotel, la prenotazione alberghiera (che dipende sempre più dalla variazione della tariffa) sia diventata simile all'attività di acquisto di quote azionarie, è ulteriore segno dei tempi.

## Cap. I

### Il turismo secondo la Costituzione

#### 1. Il valore costituzionale del turismo

Il «turismo» era espressamente citato nella Costituzione italiana, prima della riforma costituzionale del 2001, al fine di garantire agli enti regionali parte della competenza legislativa nella materia. In via interpretativa il turismo era disposizioni di principio, significativa di valori costituzionali.

Prima di essere implicitamente ricompreso fra le **materie residuali di competenza legislativa regionale** (in base all'art. 117, riformato, della Costituzione), il turismo faceva parte dell'elenco delle materie di legislazione concorrente (statale- regionale), modulato come turismo ed industria alberghiera (v. art. 117 Cost., ante riforma del 2001). Ciò conduceva e il fenomeno turistico fra le attività economiche, richiamando così le disposizioni costituzionali sui rapporti economici (Titolo III, della Parte I, della Costituzione), e in particolare l'art. 41 Cost., sulla libertà d'iniziativa economica privata, in favore degli operatori del settore (attività ricettive turistiche, alberghiere ed extralberghiere; agenzie di viaggio e turismo; professioni turistiche; imprese di trasporto; ed altre imprese turistiche, secondo la formula generale ora offerta dall'art. 4 del codice del turismo, d.lgs. n. 79 del 2011).

Si richiama l'art. 9, 2° comma, Cost., espressivo di un principio costituzionale fondamentale per la tutela e la valorizzazione dei beni culturali ed ambientali.

Tratto peculiare dell'art. 9 della Costituzione è la stretta connessione tra la salvaguardia del paesaggio e del patrimonio storico ed artistico della Nazione, indicato nel 2° comma, ed i valori fondamentali della promozione e dello sviluppo della cultura e della ricerca scientifica e tecnica, espressi al 1° comma: la

tutela dei beni culturali e paesaggistici non è solo una passiva protezione degli stessi, ma è funzionale allo sviluppo culturale della collettività.

In quest'ottica, il turismo costituisce un potente strumento per la crescita culturale degli individui, è un'«attività culturale» che favorisce la conoscenza e la diffusione del patrimonio culturale e ambientale nazionale e ne sostiene la piena valorizzazione (anche sotto il profilo economico).

La crescente domanda di fruizione dei beni culturali ed ambientali, legata all'aumento del livello culturale ed all'accresciuta mobilità delle persone, sottopone il nostro patrimonio artistico e paesaggistico a sfruttamento che richiedono tutela, programmazione, limitazione degli accessi dei turisti. Una adeguata fruizione dei beni culturali e paesaggistici deve necessariamente portare ad un «turismo sostenibile» nella prospettiva costituzionale.

Ai turisti (singoli, famiglie, giovani, gruppi), interessa la libertà di circolazione (art. 16 Cost.). In riferimento al rapporto contrattuale con le imprese turistiche, si è posto l'accento sulla protezione del consumatore, che implicitamente si può trarre dall'art. 41, 2° comma, Cost.

Il turismo concerne quindi più valori costituzionali, nella prospettiva dell'imprenditore (e dello sviluppo economico del Paese) è la libertà d'impresa; nella prospettiva delle principali mete turistiche, è l'interesse pubblico alla conservazione (e valorizzazione) dei beni culturali ed ambientali; nella prospettiva del turista, la libertà di circolazione e la protezione nel rapporto contrattuale, l'interesse pubblico alla fruizione del patrimonio culturale: garanzia minima di accesso ai musei, apertura al pubblico dei siti.

L'apertura al pubblico dei musei e di luoghi della cultura costituisce servizio pubblico essenziale, godimento del patrimonio. La fruizione del patrimonio culturale della Nazione sarebbe espressione di un diritto costituzionale della persona.

## 2. L'impresa turistica e la conservazione dei beni ambientali e culturali

L'interesse degli operatori turistici può consistere nella costruzione di nuovi alberghi o nella realizzazione di villaggi turistici in località di particolare pregio paesaggistico: località ove però, in virtù delle loro stesse caratteristiche, non possono essere costruite strutture ricettive (si impone l'interesse pubblico alla conservazione del paesaggio).

«In tutti i paesi di elevata industrializzazione il patrimonio naturale e paesaggistico è intaccato» oltre che «dai processi di urbanizzazione» e «dall'abbandono delle attività primarie», proprio «dal fenomeno turistico».

Si pone quindi l'esigenza di stabilire una graduazione fra interessi diversi, tutti costituzionalmente tutelati: l'interesse all'espansione dell'attività imprenditoriale; l'interesse alla tutela del paesaggio.

La giurisprudenza costituzionale soccorre e riconosce nella tutela dei beni culturali e ambientali un valore fondamentale, costituzionale supremo (in base all'art. 9 Cost.), rispetto al quale altri valori, sempre costituzionalmente tutelati, devono cedere, come nel caso della libertà di iniziativa economica, che, ex art. 41, 3° comma, Cost., va coordinata a fini sociali.

A tal proposito, nella sent. n. 388 del 1992 la Corte Costituzionale dichiara che «gli interessi che si tutelano trovano fondamento nell'art. 9 Cost., che impegna la Repubblica ad assicurare, tra l'altro, la tutela del patrimonio culturale nazionale e dell'ambiente, ad assecondare la formazione culturale dei cittadini e ad arricchire quella esistente, a realizzare il progresso spirituale e ad acuire la sensibilità dei cittadini come persone»; cosicché «in tale situazione non risulta violato l'art. 41, 1° e 2° comma, Cost.», in quanto «esso, pur affermando la libertà di iniziativa economica privata, consente l'apposizione di limiti al suo esercizio» (punti 5 e 6, in diritto).

L'attività economica (art. 41 Cost.) cede al valore costituzionale fondamentale del paesaggio (art. 9 Cost.).

Le disposizioni statali si collocavano certamente nella materia esclusiva statale della tutela del patrimonio culturale, ma anche in quella della «valorizzazione» dei beni e «promozione ed organizzazione» e delle attività culturali, rimesse alla potestà legislativa cosiddetta «concorrente».

In sostanza, si trattava di norme di tutela del patrimonio volte a contenere il fenomeno del commercio ambulante (camion bar, bancarelle) che deturpa le aree pubbliche aventi particolare valore archeologico, storico, artistico e paesaggistico, delle città d'arte interessate da elevati flussi turistici e dei centri storici. Tra gli obiettivi vi era pure la salvaguardia della «tradizione commerciale» dei centri storici, essendo previste specifiche disposizioni a tutela dei locali storici tradizionali.

Nella pronuncia in parola, la Corte non risolve la questione applicando la consueta tecnica di bilanciamento tra i due principi costituzionali, in base alla quale il valore di tutela paesaggistica assume carattere primario ed assoluto, mentre il principio della libera iniziativa economica è recessivo. In questo caso, le esigenze di salvaguardia e decoro dei monumenti, delle città d'arte e dei centri storici e quelle dello sviluppo economico vengono poste sullo stesso piano: la Corte si mostra, per così dire, più «sensibile» all'esercizio delle attività commerciali ed artigianali legate allo «sfruttamento turistico» del nostro patrimonio culturale rispetto al valore culturale.

Analogamente, la sent. n. 104 del 2014 ha giudicato illegittimo l'art. 11 della legge della regione Valle d'Aosta n. 5 del 2013 che nei centri storici vietava l'apertura e il trasferimento di sede di centri commerciali allo scopo di preservarne la tradizione commerciale. Secondo la Corte, la Regione, vietando con una legge l'apertura e il trasferimento nei centri storici di grandi strutture di vendita, precludeva in modo assoluto e a priori detta possibilità, incidendo direttamente sull'accesso degli operatori economici al mercato e limitando così la libertà di iniziativa di coloro che intendevano

svolgere attività di vendita. Anche in questo caso, dunque, le misure di tutela dell'integrità fisica e culturale dei centri storici paiono soccombere dinanzi al libero esercizio di attività economiche.

Sarebbe opportuno che le diverse istanze culturali, economiche, sociali venissero valutate in maniera organica ed unitaria, mentre sempre più spesso a tali bisogni fa fronte l'amministrazione comunale, tramite l'esercizio di poteri contingibili ed urgenti, in base all'art. 54, 4° comma del Testo unico degli enti locali. Tali ordinanze rappresentano il rimedio per far fronte a situazioni di emergenza impreviste (anche in deroga alla normativa primaria), ma un tale potere deve essere temporalmente delimitato e deve essere esercitato nei limiti della concreta situazione di fatto.

L'insegnamento della Corte sulla tutela del paesaggio come principio costituzionale supremo è ribadito in una pronuncia (sent. n. 96 del 2012) dove, ancora, il valore paesaggistico è in latente conflitto proprio con l'attività imprenditoriale turistica, nella fattispecie delle imprese agrituristiche.

L'attività agrituristica, inclusa sì fra le iniziative imprenditoriali «ideali» nella prospettiva dello sviluppo sostenibile, deve misurarsi con la tutela del paesaggio: «interesse primario, sia della comunità nazionale, sia di quella regionale» che, nella fattispecie, consiste nell'interesse «a che le campagne non diventino luoghi di edificazioni massicce, che facciano ad esse perdere la loro intrinseca natura, per trasformarle in parchi turistici, nei quali l'attività agricola non sarebbe più reale e operante, ma solo fittizia e subalterna ad attività alberghiere»; «ciò determinerebbe l'alterazione del paesaggio, che deve invece essere tutelato e mantenuto, pure nella cura e nel rinnovamento delle strutture esistenti, nella sua essenziale natura agreste». L'affermazione della Corte è fatta in riferimento all'attività agrituristica, ma evidentemente vale per ogni altra attività. Pertanto, a qualsiasi politica di sviluppo territoriale non è consentito di snaturare il paesaggio umbro, naturalmente agreste: sarebbe incostituzionale (contrastante con il valore espresso dall'art. 9 Cost.).

Si deve ritenere costituzionalmente proibita ogni attività che altera la natura del luogo.

La legislazione ordinaria volta alla protezione del paesaggio si è rivelata debole, insufficiente; l'azione amministrativa da essa prevista troppo debole; le deroghe troppo frequenti.

Altra emblematica pronuncia delle Corte costituzionale (in tema di tutela delle aree naturali protette e strutture ricettive turistiche) è costituita dalla sent. n. 171 del 2012, con cui viene dichiarata l'illegittimità costituzionale dell'art. 2 della legge Regione Lazio n. 14 del 2011, sull'installazione di strutture turistiche ricettive prefabbricate (bungalow, capanni, gusci, tukul, case mobili, ecc.) all'interno delle aree naturali protette.

La Corte premette che la disciplina delle aree protette rientra nella «tutela dell'ambiente, dell'ecosistema e dei beni culturali» di cui all'art. 117, 2° comma, lett. s), Cost., settore di competenza legislativa statale. La legge quadro sulle aree protette n. 394 del 1991 prevede tra l'altro la predisposizione di strumenti programmatici per la valutazione di rispondenza delle attività svolte nei parchi alle esigenze di protezione della flora e della fauna. La Corte ricorda come l'art. 117, 2° comma, lett. s), Cost., non

configuri una materia in senso tecnico, perché la «tutela ambientale è da intendere come valore costituzionalmente protetto, che in quanto tale delinea una sorta di «materia trasversale», in ordine alla quale si manifestano competenze diverse, anche regionali, fermo restando che allo Stato spettano le determinazioni rispondenti ad esigenze meritevoli di disciplina uniforme sull'intero territorio nazionale, con la conseguenza che l'intervento regionale è possibile soltanto in quanto introduca una disciplina idonea a realizzare un ampliamento dei livelli di tutela «e non derogatoria in senso peggiorativo». Pertanto, la norma della Regione Lazio si pone in contrasto sia con l'art. 1 della legge quadro sulle aree protette che, «in attuazione degli articoli 9 e 32 della Costituzione e nel rispetto degli accordi internazionali, detta principi fondamentali per l'istituzione e la gestione delle aree naturali protette, al fine di garantire e di promuovere, in forma coordinata, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio naturale del paese», sia con l'art. 11, 3° comma della stessa legge quadro, che pone il divieto di attività ed opere che possano compromettere la salvaguardia del paesaggio e degli ambienti naturali tutelati, con particolare riguardo alla flora, alla fauna protetta ed ai rispettivi habitat.

In qualche caso, invece, la costruzione di villaggi turistici può conciliare l'esigenza dello sviluppo dell'economia nazionale con quella della tutela dell'ambiente: nella sent. n. 88 del 2007, la Consulta giustifica un intervento normativo dello Stato, idoneo a ricondurre l'intera operazione ad una sostanziale e necessaria manovra unitaria su tutto il territorio nazionale (cosiddetta chiamata in sussidiarietà), proprio in quanto la realizzazione di insediamenti turistici di qualità è finalizzata al recupero ed alla bonifica di aree demaniali marittime compromesse sotto il profilo ambientale.

Oggi il codice del turismo afferma che la «da realizzazione di iniziative turistiche finalizzate ad incentivare la valorizzazione del patrimonio storico-artistico, archeologico, architettonico e paesaggistico presente sul territorio italiano» va fatta «nel rispetto dell'articolo 9 della Costituzione e del codice dei beni culturali e del paesaggio di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42» (art. 24, cod. tur. allegato al d.lgs. n. 79 del 2011).

In sintesi, secondo i principi costituzionali, ribaditi dalla legislazione ordinaria, l'espansione imprenditoriale del fenomeno turistico va equilibrata alla conservazione dei beni ambientali e culturali.

### 3. « Il turismo come libertà sociale.

Nel nostro tempo, le motivazioni che inducono a viaggiare sono le più varie.

Si delineano così diverse forme di turismo, diversi modi di soggiornare.

Il turismo non appare più connesso solo al tempo libero. È frequente un turismo collegato al lavoro, alla professione, che si configura come turismo congressuale o turismo d'affari.

Le proposte turistiche sono stimolanti: dal turismo di tipo culturale (per visite a mostre, esposizioni), al turismo gastronomico; al turismo sportivo, al turismo folcloristico (in occasione di manifestazioni o feste della tradizione regionale e locale). Ci sono proposte turistiche dedicate ai bambini o ai più giovani (Gardaland, Acqualandia); altre dedicate agli anziani (presso strutture alberghiere con assistenza infermieristica, e servizi di riabilitazione e cura), al turismo religioso.

Delle «molteplici esigenze dei turisti nazionali ed internazionali» tiene ora conto anche il Codice del turismo (che così si esprime, anche se parrebbe più corretta l'espressione «turisti italiani e stranieri»). L'art. 22 del cod. tur. Allegato al d.lgs. n. 79 del 2011 prevede infatti la realizzazione di circuiti nazionali di eccellenza, quali: il turismo della montagna; del mare dei laghi e dei fiumi; della cultura; religioso; della natura e faunistico; dell'enogastronomia; termale e del benessere; dello sport e del golf; congressuale; giovanile; del made in Italy e della relativa attività industriale e artigianale; delle arti e dello spettacolo (2° comma). I principali motivi che inducono a viaggiare restano legati al benessere «psicofisico» e all'arricchimento «culturale» (spiagge, località montane, centri storici, percorsi collinari). Se consideriamo il turismo dalla prospettiva di chi lo pratica, esso può essere inteso come semplice manifestazione di libertà: una libertà di circolazione e soggiorno in Italia e all'estero (art. 16 Cost.), tuttalpiù assistita (carte del turista, uffici di informazione turistica), e accompagnata da forme di tutela «se qualche cosa va storto» (procedure di conciliazione: v. art. 67, cod. tur. Allegato al d.lgs. n. 79 del 2011), secondo il principio di tutela del consumatore.

Ma se si conviene che il turismo, contribuisce al proprio benessere psicofisico e al proprio arricchimento culturale, si possono collegare ad esso altri principi costituzionali come il diritto alla salute e il diritto all'istruzione (rispettivamente, artt. 32 e 34 Cost.). I viaggi di studio appartengono alla tradizione dei programmi formativi scolastici e le vacanze termali sono sostenute con contributi pubblici per coloro i quali necessitano di cure (cfr. la legge n. 323 del 2000: se poi gli abusi risultano frequenti, s'innesta un diverso problema di «lassismo» nelle prescrizioni).

Affiora quindi un bisogno sociale di turismo che si riflette nella legislazione più recente (prima nella legge n. 135 del 2001 ed ora nel codice del turismo, d.lgs. n. 79 del 2011), attraverso l'istituzione del Fondo buoni vacanze con lo scopo di erogare contributi (buoni vacanza) in favore delle fasce sociali più deboli (art. 27, cod. tur. allegato al d.lgs. n. 79 del 2011).

Il turismo come bisogno sociale, quale fenomeno che contribuisce al pieno godimento di alcuni dei diritti sociali, induce quindi a domandarsi se esso possa essere a sua volta annoverato tra tali diritti.

Nell'evoluzione dell'atteggiamento dei pubblici poteri nei confronti delle attività turistiche – dapprima volto a regolare soltanto gli aspetti economici dell'attività ricettiva privata, poi teso ad affiancare o talora a sostituire l'azione privata tramite interventi pubblici in ragione del soddisfacimento degli interessi della collettività – si manifestasse la tendenza tipica del Turismo come bisogno sociale. Si prospettavano varie politiche del territorio con finalità turistiche, quali lo sviluppo di zone a vocazione

turistica, la valorizzazione delle risorse artistiche e paesaggistiche, la razionalizzazione dell'offerta turistica, l'incremento delle strutture ricettive; il turismo sociale quale strumento idoneo all'affermazione dei diritti sociali.

Il principio personalista –l'individuo si pone come fine dell'ordinamento giuridico – porta al riconoscimento di quei diritti che l'art. 2 della Costituzione definisce «inviolabili»: diritti di libertà e partecipazione, ma anche di altre «categorie», diritti sociali, ovvero situazioni giuridiche soggettive volte a garantire alla persona la tutela di alcune dimensioni della propria sfera personale quali la salute, l'istruzione, il lavoro, l'assistenza.

All'azione dei consociati si affianca quella delle pubbliche istituzioni, le quali moderano le disparità sociali, con provvedimenti contributivi, agevolazioni tariffarie. Della categoria dei diritti sociali – esplicitamente menzionati in Costituzione, agli artt. 117, 2° comma, lett. m e 120, 2° comma, nel testo modificato dalla riforma costituzionale del 2001 – risulta tuttavia difficile individuare con precisione i criteri distintivi.

In passato, nel linguaggio giuridico la categoria corrispondeva prevalentemente ai cosiddetti diritti di prestazione, ai soggetti più deboli o svantaggiati, in relazione a beni essenziali per la vita (la salute, il lavoro, la previdenza, l'assistenza, l'istruzione), al fine di realizzare il principio di eguaglianza sostanziale. Si può oggi affermare che i diritti sociali ineriscono ai diritti di libertà e partecipazione, in ragione della realizzazione del principio di eguaglianza.

La dottrina e la giurisprudenza costituzionale annoverano tra i diritti sociali anche i diritti di partecipazione politica, di azione e difesa in giudizio, i diritti dei consumatori, il diritto all'identità sessuale, alle pari opportunità, all'ambiente salubre, ecc.

La storica classificazione dei diritti, «diritti sociali» «diritti civili di libertà», appare anacronistica: «il tempo ha largamente mussato le differenze e ridotto le distanze fra i diversi tipi di diritti, fin quasi a farle sparire». Nella categoria sono oggi ricompresi tanto i diritti di prestazione, quanto i diritti di libertà e partecipazione: qualsiasi mezzo o strumento atto a garantire ad ognuno di poter sviluppare la propria personalità e realizzare appieno la propria dignità.

La questione se «fare turismo» è espressione di un diritto sociale o se piuttosto mera manifestazione di libertà dell'individuo, perde di importanza, anche la pratica del turismo è uno dei possibili strumenti di promozione della personalità umana.

Il turismo – così come l'arte, lo spettacolo, lo sport – si attesta tra le semplici preferenze di vita del singolo e non rappresenta un'esigenza fondamentale per lo sviluppo dell'individuo. La Costituzione porrebbe a carico dello Stato un semplice dovere promozionale delle attività connesse a tali fenomeni, ma non prescriverebbe l'obbligo di erogare alcun servizio. Fare turismo sarebbe riconducibile solo alle libertà – non ai diritti – e non potrebbe esservi alcuna pretesa di prestazione nei confronti delle

istituzioni pubbliche. La categoria dei diritti sociali è più restrittiva rispetto alla categoria delle libertà sociali, a cui potrebbe essere invece ricondotto il fenomeno turistico.

È «parte» di diritti sociali chiaramente delineati dalla Costituzione (diritto alla salute, diritto all'istruzione): il turismo rappresenta uno strumento volto a «dare spessore», ovvero «consistenza» a tali diritti.

Il fenomeno turistico contribuisce al benessere dell'individuo, alla sua integrazione sociale o all'elevazione culturale, alla promozione del paesaggio.

Il Codice del turismo (d.lgs. n. 79 del 2011) dedica l'intero Capo II (del Titolo V) al Turismo culturale, assegnando così al fenomeno turistico un compito, socialmente fondamentale, di arricchimento culturale. Si aggiunga che il Turismo sociale – cui è dedicato il Capo III (del Titolo V, del Codice) – sottende il principio solidaristico, secondo diverse declinazioni costituzionali. Tanto l'art. 22, 2° comma (come modificato dall'art. 56, d.l. n. 5 del 2012, convertito dalla legge n. 35 del 2012), che promuove «forme di turismo accessibile ... attraverso pacchetti a condizioni vantaggiose per i giovani, gli anziani, le persone con disabilità»; quanto l'art. 27, 2° comma, che prevede «l'erogazione di buoni vacanza da destinare ad interventi di solidarietà in favore delle fasce sociali più deboli», sono funzionali alla tutela di particolari categorie per le quali la Costituzione richiede apposite forme di promozione sociale e culturale, come la gioventù (art. 31), gli anziani o gli inabili (art. 38).

Una conferma di tale lettura si può oggi rinvenire nel d.lgs. n. 112 del 2017 che ha abrogato il d.lgs. n. 155 del 2006 e ha riscritto la disciplina dell'impresa sociale comprendendo nell'elenco delle «attività d'impresa di interesse generale», enunciato nell'art. 2, l'organizzazione e la gestione di attività turistiche di interesse sociale culturale o religioso (lett. k del 1° comma).

Infine, l'art. 28 del Codice – dedicato al Turismo termale e del benessere – contiene un implicito riconoscimento del contributo del turismo alla tutela della salute – che l'art. 32 della Costituzione dichiara «fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività»: esso rinvia direttamente alla disciplina posta dalla legge di riordino del settore termale – legge n. 323 del 2000 – secondo la quale le prestazioni termali sono finalizzate ad «assicurare il mantenimento ed il ripristino dello stato di benessere psico-fisico degli individui» (art. 1).

Il turismo diviene quindi uno dei «diritti – libertà sociali», ma in tempi di protratta crisi economica e di politiche dei tagli, la garanzia effettiva di ciascun diritto appare legata alla sostenibilità economica della spesa sociale: ciò impone di operare una scala di priorità dei diritti, coerente con i principi costituzionali, che necessariamente dovrà privilegiare i diritti soggettivi fondamentali, a scapito dei semplici diritti soggettivi, a loro volta prioritari, però, rispetto ad altre possibili voci di spesa.

Il turismo e le fonti normative

1. Il turismo da materia concorrente a materia residuale regionale.

In tale materia la competenza legislativa è «piena» o «primaria», sia per le Regioni ordinarie che per quelle speciali.

In base alla Costituzione, prima della riforma introdotta dalla legge cost. n. 3 del 2001, il «turismo e l'industria alberghiera» era materia di competenza legislativa concorrente: una competenza legislativa regionale nei limiti della legislazione statale recante i principi fondamentali della materia (art. 117 Cost.). Con la riforma della Costituzione (legge cost. 18 ottobre 2001, n. 3) l'espressione «turismo ed industria alberghiera» è scomparsa dal testo dell'art. 117 Cost.; ma la competenza legislativa regionale in materia di turismo permane ed anzi dovrebbe risultare più ampia.

Se prima della riforma costituzionale la legislazione delle Regioni ordinarie in materia era concorrente e trovava limiti nei «principi fondamentali stabiliti dalle leggi dello Stato», ora, in base al «nuovo» art. 117 Cost., essa non è più soggetta a tale limite (dei principi fondamentali). Il turismo non compare né fra le materie di esclusiva competenza statale (2° comma), né fra le materie di legislazione concorrente, statale-regionale, per le quali la determinazione dei principi fondamentali resta attribuita allo Stato (3° comma); rientra invece fra le materie residuali (innominate) del 4° comma, secondo cui «spetta alle Regioni la potestà legislativa in riferimento ad ogni materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato». In altre parole, per ogni materia che non sia riservata allo Stato, in via esclusiva (2° comma) o per la determinazione dei principi fondamentali (3° comma), la competenza legislativa è delle Regioni che la esercitano senza essere soggette alla legislazione statale di principio (valevole per le materie del 3° comma; non per le materie ascrivibili al 4° comma, dell'art. 117 Cost., fra cui «il turismo»).

Dopo la riforma costituzionale del 2001, la Corte costituzionale ha sancito (nella sent. n. 197 del 2003, proprio in riferimento alla legge n. 135 del 2001) che, «a decorrere dall'entrata in vigore del nuovo Titolo V della Costituzione, le Regioni ben possono esercitare in materia di turismo tutte quelle attribuzioni di cui ritengano di essere titolari, approvando una disciplina legislativa, che può anche essere sostitutiva di quella statale» di principio. La Corte definisce la potestà legislativa regionale (delle Regioni ordinarie) **piena o esclusiva**, in materia di turismo, come per le Regioni speciali sin dall'origine.

2. La potestà legislativa delle Regioni ordinarie e speciali.

Gli ambiti della disciplina statale: discipline privatistiche, penalistiche, processuali del turismo. I legislatori regionali (e delle due Province autonome di Trento e di Bolzano) incontrano tuttavia dei limiti che trovano fondamento nella Costituzione.

La sentenza della Corte Cost. n. 195 del 1986 ha stabilito che la disciplina legislativa statale ha una funzione di indirizzo e coordinamento (che vincolava tutte le Regioni), in virtù degli interessi «in gioco» ultraregionali, prescindendo dalla natura delle norme, che in parte potevano essere intese come norme di dettaglio, non di principio.

Nella materia «turismo» come in ogni altra materia di competenza regionale (ex 4° e 3° comma dell'art. 117 Cost.), rilevanti ambiti restano di esclusiva competenza della legislazione statale: il diritto privato (per esempio la disciplina del contratto d'albergo e del contratto di viaggio, nonché la recente legge n. 124 del 2017, commi 47° e 48° dell'art. unico, sull'impiego del credito telefonico per il pagamento dei biglietti di accesso ai luoghi della cultura), il diritto penale (per esempio, le norme contro il turismo sessuale in danno dei minori), le norme giurisdizionali (l'art. 117, 2° comma, lett. l, Cost., riserva infatti alla legislazione statale l'ordinamento civile e penale; la giurisdizione e le norme processuali).

### 3. Il diritto amministrativo del turismo

La disciplina regionale ha quindi come ambito il diritto amministrativo (ma senza il versante della «giustizia amministrativa» che pure rimane di competenza esclusiva del legislatore statale). Il diritto amministrativo sostanziale resta l'unica materia di piena competenza della legislazione regionale (per la disciplina dell'azione delle pubbliche amministrazioni in vari settori: promozione turistica del territorio, controlli sulla qualità delle imprese turistiche, sulla capacità professionale degli operatori), ma interpretazioni delle norme costituzionali riducono l'autonomia regionale. Alcuni settori amministrativi del turismo rientrano in altre materie contigue dell'art. 117 Cost. in cui lo Stato mantiene competenza legislativa in via concorrente (come per la disciplina delle professioni o dell'urbanistica/governo del territorio, o per «la valorizzazione dei beni culturali ed ambientali e promozione e organizzazione di attività culturali»: v. 3° comma) o addirittura esclusiva (come per la disciplina della «tutela della concorrenza» o della «tutela dell'ambiente, dell'ecosistema e dei beni culturali»: v. 2° comma, lett. e) ed s).

Altre funzioni amministrative (pure in materia di turismo) restano di competenza statale, secondo il principio di sussidiarietà (art. 118, 1° comma, Cost.), per inadeguatezza dei livelli amministrativi degli enti territoriali ad esercitare la funzione («attitudine ascensionale» del principio di sussidiarietà), esercitando lo Stato anche la funzione legislativa, «giacché il principio di legalità impone che anche le

funzioni assunte per sussidiarietà siano organizzate e regolate dalla legge statale», escludendo «che le singole Regioni con discipline differenziate, possano organizzare e regolare funzioni amministrative attratte a livello nazionale» (come affermato dalla Corte costituzionale nella sentenza «capostipite» sull'art. 118, 1° comma, Cost., riformato: sent. 1° ottobre 2003, n. 303).

#### 4. La materia legislativa regionale del turismo

Con l'art. 117 Cost. riformato va delimitata la materia turismo di competenza regionale. Si deve comprendere se ogni settore del turismo, già di competenza concorrente, sia confluito nell'alveo della competenza cosiddetta piena o esclusiva regionale (non soggetta alla legislazione statale di principio); o se, invece, taluni settori si siano staccati dalla materia turismo, per entrare a far parte di altra materia, fra quelle elencate dal «nuovo» art. 117 Cost. (nel 2° e 3° comma). In questo secondo senso, della migrazione della disciplina dalla materia «turismo» ad altra materia, si può indicare il settore delle professioni turistiche, che, in presenza, ora, della materia concorrente delle professioni (art. 117, 3° comma, Cost.) infatti, «l'attribuzione della materia delle "professioni" di competenza dello Stato [...] prescinde dal settore nel quale l'attività professionale si esplica e corrisponde all'esigenza di una disciplina uniforme sul piano nazionale che sia coerente anche con i principi dell'ordinamento comunitario».

La Corte costituzionale di recente ha ribadito il principio secondo cui l'individuazione delle figure professionali del settore turistico, con i relativi profili e titoli abilitanti, costituisce un limite di ordine generale, invalicabile dalla legge regionale ed è riservata, per il suo carattere necessariamente unitario, allo Stato (cfr. le sentt. n. 132 del 2010, relativa alla legge della Regione Puglia n. 37 del 2008 istitutiva delle figure di interprete turistico, operatore congressuale e guida turistica sportiva; n. 117 del 2015, riguardante la legge della Regione Campania n. 16 del 2014 istitutiva delle figure professionali di guida archeologica subacquea e interprete turistico).

L'«organizzazione delle attività sportive di base o non agonistiche e della realizzazione dei relativi impianti e attrezzature», che faceva parte della materia «turismo», ora, in relazione all'art. 117 Cost. riformato nel 2001, trova collocazione nella materia ordinamento sportivo, di competenza concorrente, statale-regionale (art. 117, 3° comma, Cost.), come ha indicato la Corte costituzionale nella sent. n. 424 del 2005.

L'evoluzione giuridica dell'ospitalità.

1. L'ospitalità di fatto e di cortesia.

L'accoglienza di un forestiero allo scopo di concedergli alloggio, cibo e protezione è una delle relazioni più antiche dell'uomo, con significative implicazioni sociali, economiche e giuridiche<sup>1</sup>. Nasce come rapporto essenzialmente gratuito, caratterizzato da un vincolo di reciprocità<sup>2</sup>, e rientra nel *genus* dei comportamenti socialmente doverosi<sup>3</sup>, «fra quei fenomeni, situazioni, rapporti che, pur non espressamente regolati da una norma giuridica, pur non costituendo una fattispecie tipica – e per questo definiti “di fatto” – si possono rivelare, quasi contraddicendo la loro stessa qualifica e la loro origine, produttivi di effetti giuridici»<sup>4</sup>. Come tutti i rapporti di fatto anche l'ospitalità sembrerebbe riconducibile ad un rapporto di diritto regolato dalla legge, anche se con delle differenze. Ma così non è. Innanzitutto non è possibile individuarne una categoria unitaria<sup>5</sup>: essi possono nascere in violazione di una norma di legge<sup>6</sup>, ovvero possono fondarsi su un contratto invalido o inesistente, rendendone operanti gli effetti<sup>7</sup>, oppure possono esistere accanto ad analoghi rapporti giuridici di cui condividono le conseguenze giuridiche<sup>8</sup>.

<sup>1</sup> V. M.E. LA TORRE, *Dall'ospitalità all'albergo. Profili giuridici*, in *Rass. dir. civ.*, 1999, 2, 274.

<sup>2</sup> Nella letteratura giuridica francese c'è chi, riprendendo un pensiero kantiano, riconduce alla Natura l'istinto umano dell'ospitalità. Cfr. J. DERRIDA e A. DUFOURMANTELLE, *De l'hospitalité*, Paris, 1997. Altri autori, invece, attribuiscono all'ospitalità un valore culturale ed etico: «non c'è una etica specifica dell'ospitalità: l'etica è ospitale, la cultura è ospitale»: Z. BAUMAN, *Missing community*, Cambridge, 2000. La vera ospitalità «è quella in cui l'ospite arriva sempre la prima volta»: v. E. JABÈS, *Le Livre de l'Hospitalité*, tr. di A. PRETE, *Il libro dell'ospitalità*, Milano, 1991.

<sup>3</sup> Sulle prestazioni gratuite e i rapporti di fatto v. V. FRANCESCHELLI, *I rapporti di fatto. Ricostruzione della fattispecie e teoria generale*, Milano, 1984; ID., *Rapporto di fatto*, in *Digesto civ.*, XVI, Torino, 1997, 272 ss.; A. FALZEA, *Fatto giuridico*, in *Enc. dir.*, XVI, Milano, 1967.

<sup>4</sup> Cfr. V. FRANCESCHELLI, *Rapporto di fatto*, cit. e ID., *I rapporti di fatto. Ricostruzione della fattispecie e teoria generale*, cit.

<sup>5</sup> Sulla difficoltà di ricostruire una categoria unitaria per i rapporti di fatto vedi: N. LIPARI, *Rapporti di cortesia, rapporti di fatto, rapporti di fiducia*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 1968, I, 431.

<sup>6</sup> Sul testamento e sulla donazione nulli, successivamente confermati, vedi: C. ZAGO GARELLI, *I rapporti di fatto con particolare riguardo al rapporto di lavoro*, Padova, 1964.

<sup>7</sup> È l'ipotesi del rapporto di lavoro di fatto *ex art.* 2126 c.c. (sull'argomento cfr. S. HERNANDEZ, *Posizioni non contrattuali nel rapporto di lavoro*, Padova, 1968; L. RICCA, *Sui cosiddetti rapporti contrattuali di fatto*, Milano, 1965; L. STANGHELLINI, *Contributi allo studio dei rapporti di fatto*, Milano, 1997; C. DELL'OLIO, *La prestazione di fatto nel lavoro subordinato*, Padova, 1976); del contratto associativo di mezzadria di fatto (in materia vedi: A. CARROZZA, *Mezzadria*, in *Enc. dir.*, XXVI, Milano, 1976, 209) e della società di fatto irregolare (cfr. F. MESSINEO, *Contratto irregolare di fatto e ad effetto irregolare*, in *Enc. dir.*, X, Milano, 1962, 111; F. OLIVIERI, *I rapporti della società irregolare o di fatto con i terzi e con i soci nella giurisprudenza della suprema corte*, in *Dir. fallim.*, 1983, I, 279) In Giurisprudenza vedi di recente: Cass., 12 marzo 2008, n. 6719, con nota di G. CAVALLARO, *Responsabilità degli amministratori di fatto*, in *Società*, 2008, 1226; Cass., 14 giugno 2007, n. 13953, in *Foro it.*, 2007, 1081; L. GALLI, *Responsabilità per le obbligazioni di società di fatto e riflessi sulla legittimazione processuale passiva* (Nota a App. Milano, 21 maggio 2002), in *Società*, 2003, 1637.

<sup>8</sup> È il caso della famiglia di fatto, che per certi aspetti viene ricondotta alla famiglia legittima e in parte alla sua disciplina. Sull'argomento in dottrina si veda: F. ASTIGLIANO, *La possibilità di contrattualizzazione dei rapporti patrimoniali tra i partners che compongono la famiglia di fatto* (Nota a Trib. Savona, 24 giugno 2008), in *Famiglia e dir.*, 2009, 387; R. SENIGAGLIA, *La mediazione come «contratto di fatto»* (Nota a Trib. Venezia, 30 agosto 2002), in *Contratti*, 2003, 373; V. FRANCESCHELLI, *Famiglia di fatto*, in *Enc. dir.*, *Agg.*, VI, Milano, 2002, 365; ID., *Rapporti contrattuali di fatto* (Nota a Trib. Genova, 19 febbraio 1994), in *Contratti*, 1994, 646 e ID., *Rapporti contrattuali di fatto: un cinquantenario*, in *Contratti*, 1993, 705. Tra le disposizioni normative concernenti la rilevanza della convivenza *more uxorio*: cfr. art. 317 *bis* c.c. sulla potestà dei genitori; l. n. 149/2001, in tema di adozioni; l. n.

Ma il rapporto di ospitalità di cortesia non può rientrare in nessuna categoria dei rapporti di fatto sopra enunciati, non producendo, infatti, alcun effetto dei contratti giuridici di ospitalità. Anzi, meglio, quest'ultimo deriva proprio dal recepimento di quello sociale nel mondo del diritto. Il rapporto giuridico di ospitalità, in altri termini, deriva dal rapporto sociale, condividendone la parte essenziale (l'accoglienza temporanea della persona e la cura delle sue cose).

Il rapporto amicale di ospitalità, dunque, coesiste ancora oggi con l'analogo rapporto giuridico. È solo per questa via che si può far rientrare, allora, l'accoglienza benevola nella categoria dei rapporti di fatto.

Di conseguenza è rilevante chiedersi se l'ospitalità confidenziale possa comprendersi nelle "prestazione di cortesia"<sup>9</sup>, che operando al di fuori del mondo del diritto, si distinguono anche per il diverso grado di impegno di chi le esegue<sup>10</sup>. Oltre quelle di ordine etico, religioso<sup>11</sup>, superetico<sup>12</sup>, vi sono le prestazioni di mera cortesia, che si caratterizzano per essere meri atti non negoziali, privi di onerosità<sup>13</sup>.

Si è soliti discernere tra atti di cortesia istantanei e dichiarazioni programmatiche o promesse o accordi di cortesia<sup>14</sup>

---

41/1999, in tema di trapianti; art. 199, co. 3, lett. a), c.p.p., sulla astensione dalla testimonianza; l. 404/1975, sui consultori familiari; l. n. 53/2000, sui congedi parentali; art. 417 c.c., sulla legittimazione all'azione nell'amministrazione di sostegno.

<sup>9</sup> Sulle prestazioni di cortesia cfr. G. GHEZZI, *Cortesia, prestazioni di*, in *Enc. dir.*, X, Milano, 1962, 1048 ss.; N. LIPARI, *Rapporti di cortesia, rapporti di fatto, rapporti di fiducia*, cit., 415 ss.; V. PANUCCIO, *Cortesia, prestazioni di*, in *Enc. giur.*, IX, Roma, 1988; A. PALAZZO, *Atti gratuiti e donazioni*, in *Tratt. dir. civ.*, diretto da SACCO, Torino, 2000, 5; L. ROVELLI, *Prestazioni di cortesia*, in *Noviss. Dig. it.*, XIII, Torino, 1966, 733; G. GIGLIOTTI, *Relazioni sociali vincolo giuridico e motivo di cortesia*, Napoli, 2003, 302.

<sup>10</sup> Il riferimento normativo per il rapporto di cortesia è rappresentato dall'art. 414 cod. nav., relativo al trasporto di cortesia («Chi assume il trasporto di persone o bagagli a titolo amichevole è responsabile solo quando il danneggiato provi che il danno dipenda da dolo o colpa grave del vettore o dei suoi dipendenti e preposti»): A. FLAMINI, *Il trasporto amichevole*, Napoli, 1977; S. BUSTI, *Contratto di trasporto terrestre*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da CICU e MESSINEO, Milano, 2007, 285; ID., *Trasporto aereo oneroso, gratuito od amichevole*, in *Trasporti*, 1998, 23.

<sup>11</sup> Vedi in materia: P. MOROZZO DELLA ROCCA, *Prestazione gratuita, solidarietà, e responsabilità civile*, in *Riv. critica dir. priv.*, 1998, 583.

<sup>12</sup> Vedi G.B. FERRI, *Dall'intento liberale al così detto impegno etico e superetico: ovvero l'economia della bontà*, in *Dir. privato*, 2001, 327. Per l'autore nell'ambito dei contratti di *bienfaisance* si distinguono: le donazioni e i contratti gratuiti o disinteressati (frutto di autonomia privata) e le prestazioni cortesi e di solidarietà superetica (doverose perché attuative di doveri morali, come le donazioni di organi).

<sup>13</sup> "Rapporto o prestazione di cortesia" non è un concetto univoco in dottrina; è riferito ora all'atto, ora alla prestazione, ora alla promessa, ora al contratto, ma sempre connotati dalla causa gratuita, che si colora in concreto di benevolenza, solidarietà, amicizia: cfr. R. SACCO, *Il contratto*, in *Tratt. dir. civ.*, diretto da VASSALLI, Torino, 1975, 486; F. CARRESI, *Il Contratto*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da CICU e MESSINEO, XXI, 1, Milano, 1987, 446; P. MOROZZO DELLA ROCCA, *Contributo allo studio sulla prestazione non onerosa*, Milano, 1998, 118.

<sup>14</sup> Per gli atti di cortesia istantanei rileva in modo problematico la risarcibilità del danno causato dalla prestazione eseguita. Per le promesse di cortesia, invece, rileva la vincolatività della promessa o dell'accordo e la responsabilità per violazione o inesatta esecuzione della prestazione di cortesia promessa o concordata. Ciò dipende dalla rilevanza giuridica del c.d. "intento negativo", la volontà cioè di escludere preventivamente la nascita di un vincolo giuridico dalla promessa, ovvero la volontà di vincolarsi soltanto sul piano della reciproca realtà e collaborazione (accordi d'onore), escludendo l'operatività del diritto (*deliberate no-law, contextual no-law*). Cfr. A. CHECCHINI, *Rapporti non vincolanti e regole di correttezza*, Padova, 1977; S. SICA, *Gentlemen's agreement e intento giuridico*, Napoli, 1995; ID., *Gentlemen's agreement e intento giuridico negativo: elaborazione dottrinale e risveglio giurisprudenziale*, in *Contr.*, 2001, 85. In tale ambito c'è chi esclude la compatibilità dell'intento giuridico negativo con la qualificazione della prestazione come di cortesia, altri ne fanno l'essenza degli accordi di cortesia, ritenendo operante il principio di buona fede e correttezza, altri infine, riconducono la problematica ai casi tipici di responsabilità da contatto sociale o a quella precontrattuale. In realtà, una promessa di cortesia in cui rileva un intento giuridico negativo è equivalente

L'ospitalità concessa gratuitamente ad un amico nella propria abitazione, per spirito di benevolenza o solidaristico, esclude certamente il relativo rapporto dal mondo del diritto; se, invece, ad offrire ospitalità è un imprenditore turistico nella propria azienda attrezzata, la cortesia sfuma a semplice motivo, non costituisce la causa del contratto, rappresentata dallo scopo turistico- edonistico, e vengono applicate le regole giuridiche del contratto di albergo o di viaggio.

Si è sempre distinto negli anni tra diversi stadi di sviluppo dell'ospitalità, collegandoli a diversi stadi della cultura<sup>15</sup>: lo sconosciuto (forestiero, viandante, pellegrino) era un "nemico" nelle culture primordiali, un "amico" in quelle superiori, un "oggetto" in quelle moderne<sup>16</sup>.

La diffusione dell'ospitalità si è avuta solo con lo sviluppo dei mezzi di trasporto<sup>17</sup> e con i più agevoli spostamenti di persone da un luogo ad un altro, trasformandosi così da attività gratuita a onerosa, da occasionale ricovero nella propria casa a esercizio professionale di operazione economica. Il forestiero ne diventa oggetto, poiché la ragione dell'accoglienza è svincolata da qualsiasi rapporto personale, morale o sociale tra le parti.

In tale tipo di relazione si può individuare un nucleo minimo composto da due soggetti, l'uno che ospita e protegge, l'altro che è ospitato<sup>18</sup> e desidera protezione, ed un luogo in cui il rapporto si svolge<sup>19</sup>. Dal lato dell'ospitante-protettore vi può essere lo Stato,

---

ad una volontà di programmare un impegno senza assumerne le relative responsabilità, risultando una promessa di una promessa, non vincolante.

<sup>15</sup> «Le culture sono costruzioni eterogenee, mutevoli, sottoposte a continui processi di contaminazione da parte di altre culture. Lo straniero fa parte dell'identità collettiva e contribuisce a definirla»: S. TABBONI, *Xenofobia*, in *Enc. delle scienze sociali*, VIII, Roma, 1998, 802.

<sup>16</sup> H.C. PEYER, *Viaggiare nel Medio Evo, dall'ospitalità alla locanda*, Bari, 1990, 23; O. HILTBRUNNER, *Gastfreundschaft in Reallexikon für Antike und Christentum*, VIII, Monaco, 1972, 1061.

<sup>17</sup> Cfr. G.B. FUNAIOLI, *Albergatore, albergo*, in *Noviss. dig. it.*, I, 1, Torino, 1957, 438.

<sup>18</sup> Le aspettative e le pretese dell'ospitato sono diverse a seconda che si tratti di uno straniero che ottiene asilo politico o di un viaggiatore che trovi alloggio da un amico o di un cliente d'albergo. Secondo V. PANUCCIO, *Cortesia, Prestazioni di*, in *Enc. Giur. Treccani*, IX; Roma, 1988, 6, gli inviti – permessi, nell'ambito dei quali va inclusa l'ospitalità amichevole, non sono incompatibili con la responsabilità extracontrattuale (che ricorre ad es. se il padrone di casa offre all'ospite cibi avariati), e può essere invocata in relazione ad essi il principio di cui all'art. 2028 c.c. in tema di obbligo per il gestore di affari altrui di continuare l'attività iniziata, fino all'esito normale, socialmente atteso.

<sup>19</sup> Il luogo è stato da sempre determinante nel rapporto di ospitalità, sia perché esso delimita lo spazio entro il quale si attua la protezione dell'ospite; sia perché il luogo in cui l'ospitalità si svolge, essendo necessariamente diverso da quello di provenienza dell'ospitato, diventa il referente di un più vasto fenomeno. Ospitalità si collega a viaggio, come due elementi necessari e indissociabili: è proprio lo spostamento dal luogo di dimora abituale che ha creato il bisogno di trovare alloggio, bisogno soddisfatto dalle svariate offerte di ospitalità oggi presenti sul mercato. A parte ostelli, *residence*, villaggi-albergo, che soddisfano le esigenze del turismo giovanile o familiare, si vanno delineando nuove forme di turismo ricettivo, volte a soddisfare particolari richieste: come l'agriturismo, per chi cerca il contatto con la natura, o il sempre più ambito alloggio in ville patrizie o vecchi manieri, per chi predilige ambienti raffinati atmosfere di altri tempi. Sono molto diffuse anche forme miste di ospitalità, a pagamento ma in case private, che prevedono accoglienza in famiglia anche all'estero, per unire al viaggio l'apprendimento di una lingua straniera e la conoscenza della cultura del luogo. L'ospitalità diventa così anello del circuito turismo, e una località turistica è tanto più richiesta quanto migliori, sotto il profilo del prezzo e della qualità dei servizi, sono le strutture turistico - alberghiere. Cfr. G. RAGONE, *Turismo*, in *Enc. delle scienze sociali*, VIII, Roma, 1998, 680, individua due modelli contrapposti di turismo, situazioni estreme verso cui tendono i diversi tipi di turismo reale: il modello aristocratico, rappresentato dalle forme più elitarie di vacanza, le cui principali caratteristiche sono una comunità locale povera e l'assenza di attrezzature per lo svago; e il modello del *luna park*, in cui tutto è artificiale, con attrezzature di svago. Per il primo modello è ininfluente l'esistenza di strutture ricettive efficienti ed eleganti.

come nell'asilo; o il padrone di casa, il *pater familias*, nella ospitalità gratuita<sup>20</sup>, fondata su convenzioni sociali o rapporti amicali; ma anche l'albergatore<sup>21</sup> in quella professionale.

Come ogni settore economico anche quello dell'ospitalità è un "mercato": da intendersi non solo come luogo destinato al libero scambio di beni o servizi, ma anche come complesso di norme giuridiche, ossia come "ordine" entro il quale quello scambio tra domanda e offerta turistica va regolato. «La legge conferma il mercato che è quale viene definito nella sua concreta e specifica giuridicità»<sup>22</sup>, e lo conferma in base a criteri uniformi, che mirano, da una parte, a salvarlo dall'anarchia di relazioni economiche disordinate, e dall'altra a tutelare la massa dei consumatori.

Ciò vale in modo particolare per il settore in esame, avuto riguardo al tipo di scambio che forma oggetto della relazione di ospitalità. Se è vero che «un bene può essere goduto da una persona diversa da quella che lo ha, in quanto la persona che lo ha lo lasci godere ad altri»<sup>23</sup>, come fa l'ospitante col cliente, una tale attività deve svolgersi nel rispetto di regole cogenti per tutelare l'utente del servizio. Questi, dal punto di vista personale, ha interesse a trovare nella retribuita ospitalità condizioni ambientali che non ne compromettano la sua salute e incolumità, e, dal punto di vista patrimoniale, a non soggiacere all'arbitrio dell'altra parte nella determinazione del corrispettivo dovuto per l'alloggio e l'ospitalità.

## 2. Il fenomeno turistico.

---

<sup>20</sup> Nell'ospitalità gratuita coesiste un altruistico senso di protezione del padrone di casa verso l'ospite e l'aspettativa utilitaristica di vedere ricambiata l'ospitalità. Essa pone problemi di inquadramento della fattispecie: se si tratta, cioè, di un atto di cortesia o di un atto giuridico; e in tale ultimo caso quale sia la natura dell'atto di cortesia e quali le regole applicabili. Cfr. V. PANUCCIO, *Gli atti di cortesia, profilo di una teoria generale*, in *Scritti in onore di Pugliatti*, I, 2, Milano, 1977, 1601 ss.; ID. *Cortesia, Prestazioni di*, cit. L'ospitalità gratuita rientra, secondo l'impostazione dell'autore, nella categoria degli inviti-permessi, atti non negoziali di volontà, la cui giuridicità risulta dalla illegittimità del comportamento in mancanza dell'invito e dalla recettività dello stesso. Gli inviti - permessi hanno in comune con gli altri atti di cortesia il carattere solidaristico, la natura essenzialmente gratuita, la tendenziale unilateralità, il carattere istantaneo o duraturo. In particolare il carattere duraturo della prestazione di cortesia genera impegni, una volta iniziata l'esecuzione. Nel caso, invece, dell'ospitalità amichevole si esclude in dottrina la responsabilità del padrone di casa per il furto o deterioramento delle cose dell'ospite, poiché sebbene la responsabilità per custodia trovi la sua giustificazione in un rapporto di fatto, tuttavia perché questo rapporto di fatto dia luogo a responsabilità per custodia è necessario che acceda all'esercizio professionale di attività economica: U. MAJELLO, *Custodia e deposito*, Napoli, 1958, 154.

<sup>21</sup> L'albergatore ospita per guadagno o mestiere; così il particolare riguardo nei confronti del cliente, la disponibilità ad esaurire desideri che esulano dall'alloggio (prenotazioni a teatro o a ristoranti, noleggio di un'automobile, informazioni sui luoghi e i loro usi e costumi), qualificano la prestazione dell'albergatore e la rendono diversa dalle altre, proprio perché l'ospitalità coinvolge l'accoglienza di una persona.

<sup>22</sup> Cfr. N. IRTI, *L'ordine giuridico del mercato*, Roma-Bari, 2004. L'Autore considera il mercato "*locus artificialis*" e non "*locus naturalis*". È il diritto che conferisce forma all'economia, in base alle varie decisioni politiche, così i regimi economici non sono definitivi, bensì segnati dalla storicità.

<sup>23</sup> Cfr. F. CARNELUTTI, *Teoria giuridica della circolazione*, Padova, 1933, 5. Come osserva N. IRTI, *o.c.*, 47, "c'è nel disegno del libro carneluttiano, la convinzione o l'intuizione che il processo economico è insieme un processo giuridico, sebbene l'uno sia visto come fine, l'altro come semplice mezzo. Tale concezione, isolando il singolo fenomeno di circolazione, è teoria del contratto e non del mercato".

In un mondo aperto e globalizzato<sup>24</sup>, ove più sicuri e celeri diventano gli scambi e le relazioni tra i popoli, in una epoca segnata da grossi cambiamenti nei mezzi e nei modi di comunicazione (anche grazie ad *internet*), il turismo occupa un posto di grande rilievo<sup>25</sup>. È un evento complesso (culturale, sociale, economico, giuridico), che risponde all'esigenza dell'uomo di movimento, di scambio culturale, di conoscenza dell'altro e dell'universo, ed è perciò al centro di nuove prospettive anche nel mondo del diritto.

Ciò viene evidenziato in tutta la normativa sul turismo, contenuta nei Trattati comunitari<sup>26</sup>, nella Carta di Nizza dei diritti fondamentali<sup>27</sup>, nella legge italiana di riforma del turismo<sup>28</sup>, nelle leggi regionali<sup>29</sup>. Intorno al fenomeno turistico ruotano diversi interessi, che tali discipline hanno cercato nel

<sup>24</sup> Sul tema globalizzazione e diritto, vedi: M.R. FERRARESE, *Il diritto al presente*, Bologna, 2002, e ID., *Il diritto orizzontale - L'ordinamento giuridico globale secondo Sabino Cassese*, in *Politica del diritto*, 2007, 639. Mentre per una lettura giusnaturalistica del fenomeno cfr.: F. DONATI, *Diritto naturale e globalizzazione*, Roma, 2007. Sui rapporti tra lo sviluppo della globalizzazione e l'evoluzione dell'economia si veda G. SOROS, *Globalizzazione*, Milano, 2002. Invece P. GROSSI, *Globalizzazione e pluralismo giuridico*, in *Quaderni fiorentini*, 2000, 557, evidenzia come la globalizzazione tenda ad «incarnarsi in regole e principi, inventati dalla prassi, definiti dalle *transnational law firms* e dalla scienza giuridica». F. GALGANO, *Può esistere oggi la linea culturale di una rivista?*, in *Contratto e impresa*, 2002, 453, e ID., *I caratteri della giuridicità nell'era della globalizzazione*, in *Sociologia dir.*, 2003, 1, 7. Per l'autore l'epoca attuale è caratterizzata da una grande trasformazione del diritto e dalla globalizzazione dei mercati; la *lex mercatoria* prevale sul diritto degli Stati: «Il diritto statale si trasforma al suo interno per adeguarsi alla globalizzazione». U. MORELLO, *L'efficacia della lex mercatoria nel sistema italiano: tendenze e prospettive*, in *Sociologia dir.*, 2005, 2, 287 e ID., *Lex mercatoria e prassi internazionale: le influenze sulla prassi interna e i nuovi equilibri fra giustizia contrattuale e libertà economiche*, in V. SCALISI (a cura di), *Il ruolo della civilistica italiana nel processo di costruzione della nuova Europa*, Milano, 2007, 641, evidenzia come l'intreccio tra crisi e opportunità all'interno dell'ordinamento giuridico ha determinato la progressiva espansione dei mercati, fino al sorgere dell'unico mercato globale.

<sup>25</sup> Sulla capacità del turismo di incidere sul corso della storia e del viaggio di divenire un modello di trasformazione, v. E.J. LEED, *La mente del viaggiatore. Dall'Odissea al turismo globale*, Bologna, 2007.

<sup>26</sup> Il diritto comunitario, in materia di turismo, mira allo «sviluppo sostenibile» e tende ad incentivare i servizi turistici, valorizzando le diversità culturali e l'integrità del territorio. L'art. 2 E del Trattato di Lisbona, che modifica il Trattato sull'Unione Europea e il Trattato istitutivo della Comunità Europea, in vigore da gennaio 2009, prevede all'art. 2, n. 3 «lo sviluppo sostenibile dell'Europa, basato su una crescita economica equilibrata, e su un elevato livello di tutela e miglioramento della qualità dell'ambiente». L'art. 10 prevede alla lett. f) «la gestione sostenibile delle risorse naturali mondiali, al fine di assicurare lo sviluppo sostenibile». L'art. 2, lett. d) indica il turismo tra i settori delle azioni intese a sostenere e coordinare l'azione degli stati membri. Il titolo XXI, denominato Turismo, art. 176 B, enumera le finalità e le misure dell'azione comunitaria nel settore turistico. Cfr. G. PERONI, *Nuovo slancio al turismo europeo dopo l'adozione del Trattato di Lisbona, e dell'Agenda per un turismo sostenibile e competitivo. Annali italiani del turismo internazionale*, 2007, 5 e sul turismo sostenibile cfr. C. NOTARSTEFANO, *Genesis, evoluzione giuridica e orientamenti comunitari del turismo sostenibile*, Bari, 2008 e per uno studio comparato sul tema ID., *Les droits du touriste européen - Analyse juridique comparée dans les états membres de l'Ue*, Bari, 2001 e ID., *Protection juridique des touristes et intégration européenne - Bilan et perspectives*, Bari, 1997.

<sup>27</sup> Per una attenta dottrina sul punto vedi M. MILITELLO, *Principio di uguaglianza e di non discriminazione tra costituzione italiana e carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (art. 3 cost.; artt. 20 e 21 carta di Nizza)*, in *www.labour web*, 2010; E. FALLETTI, *Carta di Nizza (carta europea dei diritti fondamentali)* [aggiornamento-2009], in *Digesto civ.*, Torino, 73; S. CANTONI, *Unione europea - Trattato di Nizza (carta dei diritti fondamentali)* [aggiornamento-2005], in *Digesto pubbl.*, Torino, 776.

<sup>28</sup> L. 29 marzo 2001, n. 135, «Riforma della legislazione nazionale del turismo» e d.p.c.m. 13 settembre 2002 di attuazione («Recepimento dell'accordo fra lo Stato le Regioni e le Province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico»). Cfr. C. CARDONI, *Riforma del titolo V "Turismo e Regioni"*, in *Giornale dir. amm.*, 2004, 1300, e ID., *Il decreto sulla «competitività» e le misure per il rilancio del settore turistico (commento al d.l. 14 marzo 2005 n. 35)*, in *Dir. turismo*, 2005, 167; M. RENNA, *La nuova legge quadro sul turismo: lo Stato ritorna protagonista (commento alla l. 29 marzo 2001, n. 135)*, in *Giornale dir. amm.*, 2001, 1198 e ID., *Ambiente e territorio nell'ordinamento europeo*, in *Riv. it. dir. pubbl. comunitario*, 2009, 649. La Corte costituzionale ha confermato la validità costituzionale della legge di riforma del turismo, l. n. 135/2001, evidenziando che le nuove competenze delle regioni non richiedono una tutela nei confronti della legislazione nazionale previgente, quanto un intervento del legislatore regionale che può sostituire la normativa statale. Cfr. Corte Cost., 5 giugno 2003, n. 197, in *Dir. turismo*, 2003, 368, con nota di G. MELONI, *La legge quadro non minaccia la competenza piena delle regioni nella materia del turismo (Nota a Corte cost., 5 giugno 2003, n. 197, Reg. Piemonte)*.

<sup>29</sup> A seguito della riforma del Titolo V Cost., la materia del turismo rientra tra quelle di competenza esclusiva delle Regioni, in quanto non espressamente indicata ex art. 117 Cost. tra quelle di competenza esclusiva dello Stato o concorrente Stato -

tempo di tutelare e differenziare, tanto da creare autonomi istituti, ciascuno con la sua specifica prerogativa, ma tutti tesi a qualificare il tempo libero.

Il turismo, inoltre, occupa un ruolo strategico per la crescita culturale e sociale della persona e della collettività e per l'incremento delle relazioni tra i diversi popoli.

Esiste uno stretto legame tra turismo e ospitalità, tra viaggio e accoglienza, come testimonia la definizione di pacchetto turistico, «prefissata combinazione di almeno due degli elementi indicati»: trasporto, alloggio, servizi non accessori, contenuta nell'art. 86 del Codice del Consumo, e la durata del viaggio deve prevedere almeno una notte. In un viaggio organizzato, quindi, è sempre previsto l'alloggio, il pernottamento, quale elemento necessario<sup>30</sup>.

L'ospitalità qualifica il viaggio e colora la causa di qualsiasi tipo di contratto turistico. Vi fa riferimento anche la legge nazionale di riforma del Turismo (l. n. 135/2001), che include tra le professioni turistiche la gestione di strutture ricettive. Alcune di tali attività vengono gestite dalle comunità locali ospitanti, valorizzando così i beni culturali e le tradizioni locali, ai fini di uno sviluppo turistico sostenibile<sup>31</sup>.

Sul versante comunitario, invece, il Consiglio d'Europa<sup>32</sup> ha sorretto il fenomeno turistico, promuovendo le *Cultural Routes*<sup>33</sup> e fondando l'Istituto Europeo degli itinerari culturali<sup>34</sup>. Vengono, così, individuati vari percorsi che riscoprono le influenze delle diverse culture e rilanciano il patrimonio storico e naturalistico d'Europa.

Il viaggio, manifestazione di libertà dell'individuo, e le relazioni interpersonali che l'ospitalità favorisce, diventano l'anima della civiltà, consentendo di studiare le diverse culture e i loro mutamenti<sup>35</sup>.

---

Regioni. Sul punto cfr. M. MALO, *Il sistema delle fonti*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (a cura di), *Manuale del diritto del Turismo*, Torino, 2007, 4.

<sup>30</sup> Sul punto una copiosa giurisprudenza ha rilevato la necessità della finalità turistica nel viaggio tutto compreso, vedi Cass., 24 aprile 2008, n. 10651, in *Dir. turismo*, 2008, 349, con nota di V. CORONA, *La tipizzazione della finalità turistica tra presupposizione e criteri di ripartizione del rischio*; Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, in *Dir. turismo*, 2007, 375, con nota di G. BENELLI, *La risoluzione del contratto di viaggio per impossibilità sopravvenuta di utilizzazione della vacanza*, e in *Danno e resp.*, 2008, 845, con nota di L. DELLI PRISCOLI, *Contratti di viaggio e rilevanza della finalità turistica*. In tali pronunce si afferma che lo scopo turistico del viaggiatore non è un semplice motivo irrilevante del contratto, ma ne connota la causa concreta. Tale finalità turistica o scopo di piacere può riferirsi a qualsiasi contratto di ospitalità.

<sup>31</sup> L. 29 marzo 2001, n. 135, «Riforma della legislazione nazionale del turismo»: art. 1, lett. c) «tutela e valorizza le risorse ambientali, i beni culturali e le tradizioni locali anche ai fini di uno sviluppo turistico sostenibile»; lett. g) «valorizza il ruolo delle comunità locali, nelle loro diverse ed autonome espressioni culturali ed associative, e delle associazioni *pro loco*»; lett. h) «sostiene l'uso strategico degli spazi rurali e delle economie marginali e tipiche in chiave turistica nel contesto di uno sviluppo rurale integrato e della vocazione territoriale».

<sup>32</sup> La risoluzione dei ministri responsabili degli affari culturali, riuniti in Consiglio il 17 febbraio 1986, per individuare gli itinerari culturali transnazionali, ha evidenziato che ciò può contribuire ad una intensificazione della conoscenza della storia e della cultura europea, promuovendo una presa di coscienza europea, un aumento del turismo e quindi uno stimolo per lo sviluppo economico delle regioni interessate, compresa la creazione di posti di lavoro.

<sup>33</sup> Sul punto vedi M.E. LA TORRE, *Gli itinerari turistico culturali nel quadro normativo: strategia di ecoturismo*, in *Dir. turismo*, 2007, 221.

<sup>34</sup> Istituito nel 1997 con sede a Lussemburgo, nasce per dare attuazione agli itinerari culturali del Consiglio d'Europa.

<sup>35</sup> Cfr. M.E. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in F. DELFINI e F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, in *Trattato dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2010, 46 ss.

## Capitolo IV

### Il contratto di viaggio o *tour package*.

#### 1. I viaggi turistici.

Il rilievo sociale ed economico raggiunto dal turismo negli ultimi anni ha reso necessaria una nuova disciplina del fenomeno dei viaggi organizzati. Sono stati considerati inadeguati, infatti, rispetto agli attuali bisogni, i tradizionali schemi di distribuzione dei rischi di gestione tra utenti e operatori del servizio.

L'evoluzione del fenomeno turistico e i nuovi sviluppi del mercato hanno comportato una profonda trasformazione dei modelli negoziali e della normativa di riferimento e, con la progressiva diffusione del turismo come fenomeno di massa, le esigenze di tutela dei viaggiatori sono divenute non più eludibili ed hanno indotto ad individuare nuovi strumenti di salvaguardia con misure di carattere generale, rivolte alla protezione dei consumatori, e interventi di tipo settoriale, diretti alla salvaguardia della specifica posizione dei turisti.

L'esigenza di adeguare la legislazione interna alla disciplina comunitaria specifica e gli stimoli di origine internazionale sono stati decisivi in questo percorso di adeguamento normativo<sup>36</sup>.

#### 2. La disciplina di riferimento.

Il contratto di viaggio - nella sua duplice forma di "di organizzazione" e "di intermediazione" - è stato tipizzato dalla Convenzione internazionale di Bruxelles del 23 aprile 1970 (CCV)<sup>37</sup>.

---

<sup>36</sup> Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, in F. MORANDI-M. COMENALE PINTO-M. LA TORRE, *I contratti turistici*, Milano, 2004, 3.

<sup>37</sup> La Convenzione Internazionale sul contratto di viaggio (CCV), predisposta dall'Unidroit, firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970 e resa esecutiva in Italia con legge 27 dicembre 1977, n. 1084, (in G.U., del 17 febbraio 1978, n. 48, Suppl. ord.), è in vigore dal 4 ottobre 1979. La transnazionalità che spesso connota il fenomeno turistico ha reso necessario individuare una disciplina uniforme per armonizzare tra loro le legislazioni degli Stati. In tal senso è intervenuta la CCV, che ha avuto anche il merito di aver segnato il riconoscimento formale dell'evoluzione della prassi e della giurisprudenza ed ha accelerato il processo di elaborazione della figura del contratto di viaggio, dalla tipicità sociale a quella legale, da contratto innominato a contratto nominato e tipico (vedi in particolare: E. MOSCATI, *La disciplina uniforme del contratto di viaggio ed il diritto privato italiano*, in *Legislazione economica*, a cura di VASSALLI e VISENTINI, Milano, 1979, 359 ss.; C.S. CARRASSI, *Il contratto di viaggio*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1995, 1766, cui si rinvia per ulteriori richiami e da ultimo A.M. MANCALEONI, *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, in *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, a cura di F. DELFINI e F. MORANDI, in *Trattato dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, 2010, 320. Sulla tipicità sociale del contratto di organizzazione di viaggio, quale contratto comprendente una varietà di servizi e non riducibile né al trasporto né al mandato, non potendosi ritenere l'assistenza mera attività accessoria al mandato ex art. 1708 c.c., né darsi prevalenza ad una prestazione piuttosto che ad un'altra, vedi F. MARTORANO, *Le contrat touristique, rapports nationaux italiens aux IX Congrès de Droit Comparé*, Milano, 1974, 351). Il problema della qualificazione giuridica dei contratti di viaggio con la CCV ha perso rilievo, in quanto la normativa, pur non esaurendo tutta la disciplina della fattispecie, ha dettato regole specifiche per aspetti cruciali quali la responsabilità e gli obblighi di informazione nei confronti del viaggiatore. Ma mentre per alcuni autori, la giurisprudenza si è adeguata con

La normativa si applica a qualunque contratto concluso da un organizzatore o da un intermediario<sup>38</sup>, qualora la sua sede di lavoro principale<sup>39</sup> si trovi in uno Stato contraente<sup>40</sup>.

---

ritardo alle novità legislative (vedi sul punto, C.S. CARRASSI, *Il contratto di viaggio*, in *I contratti in generale*, diretto da ALPA e BESSONE, II, 1, Torino, 1991, 538 e in un altro caso il giudice ha applicato la disciplina del trasporto senza fare alcun riferimento alla CCV, v. Trib. Genova, 20 luglio 1998, in *Danno e resp.*, 1999, 75, con nota di C.S. CARRASSI, *Danno al turista risponde: risponde il tour operator e non chi ha promosso la vendita del pacchetto*), per altri, dopo la recezione della CCV, in giurisprudenza sarebbe aumentata la ricerca interpretativa sulla base dei dati offerti dalla CCV e attraverso i metodi applicati ai contratti atipici (vedi, L. GARDANI CONTURSI-LISI, *Il contratto di viaggio*, in ID., *Contratti atipici*, II, Torino, 1997, 1529).

<sup>38</sup> Per una corretta interpretazione dell'art. 2, par. 1, CCV occorre considerare, altresì, che è considerato organizzatore qualsiasi soggetto che abitualmente assuma l'obbligo di realizzare e fornire viaggi organizzati, a prescindere dal fatto che si tratti dell'attività principale o che l'attività sia esercitata a titolo professionale (art. 1, par. 5); mentre è qualificato intermediario qualsiasi soggetto che abitualmente assuma l'obbligo di procurare viaggi organizzati o singoli servizi turistici, a prescindere dal fatto che si tratti dell'attività principale o che l'attività sia esercitata a titolo professionale (art. 1, par. 6). Così, (testualmente A.M. MANCALEONI, *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, in *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, cit., 321 e ss.) all'interno del *genus* contratti di viaggio, la CCV ha distinto il contratto di organizzazione di viaggio e il contratto di intermediazione di viaggio (art. 1): in un caso un soggetto (organizzatore di viaggio) si impegna a suo nome a procurare un insieme di prestazioni comprendenti il trasporto, il soggiorno separato dal trasporto o qualunque altro servizio che ad essi si riferisca (contratto di organizzazione di viaggio); nell'altro un soggetto (l'intermediario di viaggio) si impegna a procurare ad un'altra sia un contratto di organizzazione di viaggio, sia uno o dei servizi separati che permettono di effettuare un viaggio o un soggiorno qualsiasi. In presenza di un viaggio organizzato ai sensi della CCV, la differenza tra organizzatore e intermediario dipende dall'impegnarsi o meno in nome proprio. Rileva evidenziare che, con riferimento ai contratti di viaggio stipulati dall'intermediario con l'organizzatore o con persone che gli forniscono servizi separati, la CCV ha delineato un mandato con rappresentanza conferito dal viaggiatore all'intermediario: il contratto è come se fosse stato concluso dal viaggiatore (art. 17 CCV) e produce effetti tra il viaggiatore e l'organizzatore o tra il primo e il prestatore di altri servizi. (Nel senso che il rapporto si instaura direttamente con l'organizzatore di viaggio (mandato con rappresentanza) si veda Cass., 4 giugno 1991, n. 6306 e Trib. Lecce, 21 settembre 1990, in *Foro it.*, 1991, I, 3060, con nota di R. PARDOLESI, *Contratto di viaggio, recesso unilaterale, responsabilità e obblighi*; Trib. Bologna, 15 ottobre 1992, in *Contratti*, 1993, 327, con commento di A. AMBANELLI, *La responsabilità dell'intermediario di viaggio*; Trib. Genova, 12 maggio 1994, in *Giur. it.*, 1995, I, 2, 214, con n. C.S. CARRASSI, *Il recesso unilaterale nel contratto di viaggio e l'"imbarbarimento" dell'offerta turistica*; Cass., 20 settembre 2002, n. 16868, in *Dir. e giur.*, 1985, 763, con nota di V. PIERFELICI. Inoltre, l'agenzia di viaggio non può eccepire all'organizzatore l'inadempimento di quest'ultimo nei confronti del viaggiatore, essendo quest'ultimo l'unico soggetto legittimato: Trib. Orvieto, 11 febbraio 1992, in *Foro it.*, 1992, I, 1571, con nota di V. ROPPO, *Contratti turistici e clausole vessatorie*). Qualora il contratto di intermediazione di viaggio sia relativo ad un contratto di organizzazione di viaggio, occorre indicare nel documento contrattuale i dati identificativi sia dell'organizzatore sia dello stesso intermediario, precisando che quest'ultimo agisce in qualità di intermediario del primo (art. 18, co. 1, CCV) e, qualora l'intermediario non adempia a tale obbligo di informazione, è considerato egli stesso organizzatore (art. 19, co.2, CCV) (sul punto vedi, Trib. Roma, 6 ottobre 1989, in *Resp. civ. e prev.*, 1991, 512 e Trib. Roma, 23 marzo 1988, in *Giur. it.*, 1991, I, 2, 66, con nota da G. TASSONI, *Organizzatore di viaggi nazionali e internazionali e doveri di protezione*. Cfr. App. Milano, 21 giugno 1988, in *Dir. trasporti*, 1990, I, 258 con nota critica di M. DELANA, *Una discutibile decisione in tema di responsabilità dell'intermediario*: in sentenza viene considerato responsabile l'agente di viaggio che non informi i viaggiatori sui visti richiesti nel paese da visitare anche qualora l'agente si limiti ad emettere i biglietti aerei relativi ad un viaggio predisposto da un organizzatore). La distinzione tra organizzatore e intermediario è cruciale, essendo diverso il regime di responsabilità in un caso e nell'altro. La CCV ha costituito un progresso di tutela per il viaggiatore, in quanto ha reso l'organizzatore responsabile, oltre che per l'inadempimento degli obblighi di organizzazione, per l'inadempimento dei servizi oggetto del contratto effettuati da terzi, con la conseguenza che il viaggiatore può rivolgersi direttamente all'organizzatore anche nel secondo caso; l'intermediario, invece, non risponde per gli inadempimenti dell'organizzatore, a condizione che si sia comportato da intermediario di viaggi diligente (art. 22 CCV). (Così, per es. Trib. Bologna, 15 ottobre 1992, che ha considerato l'agenzia intermediaria responsabile ex art. 22 CCV, per *culpa in eligendo*) (Per una differenziazione dei ruoli di organizzatore e intermediario si veda Pret. Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. comm.*, 1997, I, 875, con nota di V. ZENO ZENCOVICH, *Il danno da vacanza rovinata: questioni teoriche e prassi applicative*: sul piano pratico l'intermediario agisce come rappresentante dell'organizzatore di viaggio, impegnandosi a procurare i servizi turistici, mentre l'organizzatore si impegna a procurare i servizi a suo nome; Cass., 19 gennaio 1999, n. 460, in *Contratti*, 1999, 903, con commento di C. POZZI, *Intermediario e organizzatore di viaggio: applicazione della CCV del 23 aprile 1970*).

<sup>39</sup> In mancanza di tale sede, si applica la disciplina della CCV anche nel caso in cui il domicilio abituale o la sede tramite la quale il contratto è stato concluso si trovi in uno Stato contraente.

<sup>40</sup> Nella disposizione di cui al co. 1 dell'art. 2 sono indicati due criteri che consentono di definire il campo di applicazione della disciplina convenzionale. Una regola privilegia il criterio soggettivo della sede dell'organizzatore o dell'intermediario. La necessità di tale regola deriva dalla circostanza che il contratto di viaggio si attegna normalmente come un contratto internazionale, collegato con più ordinamenti, se solo si considera che il luogo di conclusione del contratto non coincide quasi mai con il luogo in cui il contratto trova esecuzione e neppure con la sede delle imprese che forniscono le varie prestazioni, oggetto del contratto. La CCV rileva come disciplina nazionale del contratto internazionale di viaggio, il cui

Sin dalle prime applicazioni si è posto il problema di verificare se il suo ambito di operatività fosse limitato ai soli viaggi internazionali o anche a quelli nazionali<sup>41</sup>.

ambito di applicazione è divenuto residuale a seguito delle sovrapposizioni di disciplina determinatesi con la successiva entrata in vigore del d. lgs. n. 111 del 1995, poi abrogato e sostituito dagli artt. 82-100 del Codice del Consumo. Fino al 1995 la CCV è stata, infatti, applicata ai contratti tramite i quali l'organizzatore, con sede in uno dei paesi aderenti alla Convenzione, si impegna a procurare un insieme di prestazioni comprendenti il trasporto, il soggiorno o qualunque altro servizio che ad essi si riferisca (art. 2, co. 2, CCV). Essa era, dunque, destinata a trovare applicazione anche se i singoli servizi componenti il programma di viaggio venivano forniti da imprenditori con sede in Paesi che non hanno ratificato la Convenzione, sempre che il loro assemblaggio fosse effettuato da un *tour operator* avente sede in un paese aderente o, comunque, il programma di viaggio venisse acquistato tramite una sede collocata in un paese aderente. Restavano, invece, esclusi dall'ambito di applicazione della CCV i contratti di viaggio aventi ad oggetto un insieme di prestazioni comprendenti l'alloggio ma non il trasporto, e viceversa. (sul punto vedi C. ALVISI, *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Torino, 2007, 151).

<sup>41</sup> Il Governo del nostro paese, all'atto del deposito della ratifica, avvalendosi della riserva prevista dall'art. 40, lett. a), ha dichiarato di limitarne l'applicabilità ai soli contratti di viaggio internazionali ossia a quelli che «debbano essere eseguiti totalmente o parzialmente in uno Stato diverso dallo Stato in cui il contratto è stato stipulato o da dove il viaggiatore è partito» (art. 10 CCV). Ne consegue che per i contratti relativi al viaggio da compiersi integralmente ad es. nel solo territorio italiano l'applicazione della CCV dovrà escludersi (si veda sul punto, S. MONTICELLI-M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO ed E. GABRIELLI, Torino, 2005, 750 e E. GUERINONI, *Disciplina dei contratti turistici e danno da vacanza rovinata*, Milano, 2009, 7). Cfr., tra gli altri, V. ROPPO, *Nota di commento al comunicato del Ministro degli Affari Esteri*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1980, 589; M. GRIGOLI, *Il contratto di viaggio*, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da P. RESCIGNO, XI, Torino, 1984, 802; G. ROMANELLI e G. SILINGARDI, *Contratti di viaggio organizzati*, in *Enc. Giur.* Treccani, Roma, 1996, 1).

Ciò ha comportato che è rimasto privo di disciplina legale l'intero settore dei viaggi nazionali, a meno che i documenti di viaggio (*depliant*) non operino un esplicito rinvio alla medesima disciplina assumendola come parte integrante del testo contrattuale. Qualora, invece, non vi sia tale richiamo alle norme della Convenzione, la dottrina dominante ha ritenuto che, per la regolamentazione dei rapporti contrattuali tra intermediari e organizzatori di viaggi e turisti continuano a trovare applicazione le norme del codice civile (C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, Bari, 1993, 67). Più in dettaglio, se è preminente l'insieme delle operazioni accessorie al compimento del viaggio organizzato, restando il trasporto affidato ad altro soggetto, si applicano le norme sull'appalto di servizi (art. 1677 c.c.) (Cass., 28 maggio 1977, n. 2201, in *Riv. Dir. Comm.*, 1978, II, 354). Qualora, invece, un soggetto assuma come compito essenziale la conclusione di contratti di trasporto per conto dei turisti, restando gli altri compiti in posizione accessoria si fa ricorso alla disciplina del mandato senza rappresentanza (art. 1705 c.c.) (Cass., 24 febbraio 1987, n. 1929, in *Resp. Civ. prev.*, 1987, 454, con nota di G. TASSONI, *In tema di responsabilità derivante dal contratto di viaggio*). In virtù di tale riserva il Trib. Milano, 21 novembre 1997, n. 7461, in *Contratti*, 1999, 256 ha escluso che i diritti derivanti dai contratti di viaggio solo nazionali, ed in particolare il diritto al pagamento del prezzo, siano assoggettati alla prescrizione breve di un anno, decorrente dalla data prevista nel contratto per il termine del servizio che dà luogo alla controversia, secondo quanto previsto dall'art. 30, co. 2, CCV. La giurisprudenza, oltre al Trib. Milano cit., non sembra particolarmente attenta alla questione e, in concreto, ha spesso riferito la disciplina della CCV, indifferente, ai viaggi interni e internazionali. (Tra le più recenti cfr. Cass., 27 ottobre 2003, n. 16090, in *Mass. Giust. civ.*, 2003, 10; Cass., 28 novembre 2002, n. 16868, in *Mass. Giust. civ.*, 2002, 2071; Trib. Firenze, 25 settembre 2001, in *Arch. civ.*, 2002, 586; Trib. Milano, 4 giugno 1998, in *Contratti*, 1999, 39, con n. E. GUERINONI, *Il danno da "vacanza rovinata"*; Cass., 24 maggio 1997, n. 4636, in *Contratti*, 1997, 477, con n. C. VACCÀ, *Responsabilità del "tour operator" tra fatto colposo del terzo e inadempimento dell'ausiliario*; Cass., 23 aprile 1997, n. 3504, in *Foro it.*, 1997, I, 2108). Non mancano, inoltre, perplessità sulla validità della riserva per le modalità con cui essa è stata formulata, posta solo all'atto del deposito dello strumento di ratifica e non, come previsto dall'art. 40 della Convenzione, al momento della firma della ratifica o dell'adesione. Ciò comporta che della riserva non ne compaiono riferimenti nel testo della legge n. 1084 del 1977, la quale contiene, invece, nell'art. 2, i criteri di collegamento, che conducono alla sua applicazione ogni volta che la sede del *tour operator* o del *travel agent* si trovi in Italia, senza distinguere tra viaggi nazionali ed internazionali. Pertanto appare singolare la considerazione alla stregua di fonte del diritto interno di una norma contenuta in una dichiarazione intergovernativa (la limitazione ai viaggi internazionali), a maggior ragione trattandosi di disposizione contrastante con altra espressamente ratificata. A ciò aggiungasi la considerazione della innegabile corrispondenza sia sul piano causale che strutturale del contratto di viaggio da svolgersi sul territorio nazionale come su quello extra-nazionale, potendosi riscontrare delle differenze tra le due fattispecie unicamente circa il luogo di esecuzione delle prestazioni, modalità che non possono escludere l'applicazione analogica delle norme della Convenzione. (In tal senso vedi, G. TASSONI, *Organizzazione di viaggi nazionali ed internazionali e doveri di protezione*, in *Giur. it.*, 1991, I, 270, 68). L'intermediario di viaggi che non consegni al viaggiatore il documento di viaggio prescritto dagli artt. 5, 6 e 18 CCV - recante, tra l'altro, l'espressa dichiarazione che egli agisce in qualità di semplice intermediario - risponde alla stessa stregua dell'organizzatore di viaggi, a nulla rilevando che al momento della prenotazione abbia indicato ai clienti il nome dell'organizzatore: la prescrizione si spiega in base alla considerazione per cui, in difetto della prescritta dichiarazione, ben potrebbero i viaggiatori essere indotti a ritenere che l'intermediario svolga il ruolo di co-organizzatore e pertanto sia passivamente legittimato, in una con il soggetto indicato

E, soprattutto, il fenomeno della CCV si è palesato negativo per il numero limitato degli Stati che l'hanno sottoscritta e ratificata<sup>42</sup>.

Ciononostante il successivo intervento comunitario ha posto come obiettivo la tutela della concorrenza e, quindi, ha delineato strumenti di tutela del turista - consumatore. Il Consiglio delle Comunità europee, con la direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/CEE, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso, ha perseguito l'obiettivo di regolamentare uno spazio turistico comunitario<sup>43</sup>, ove si potesse far affidamento su mezzi omogenei di tutela per superare le diversità di trattamento rinvenute nei diversi Stati aderenti all'Unione Europea. In questo contesto si tende a realizzare un sostanziale equilibrio fra gli interessi economici dell'impresa turistica e le necessità di salvaguardia del consumatore, utente del servizio.

### 3. La normativa nazionale concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso.

Nel nostro ordinamento la norma di riferimento è il d. lgs. 17 marzo 1995, n. 111<sup>44</sup>, che richiama i principi generali della CCV come parametri di riferimento prevalente per disciplinare il rapporto. La Convenzione integra i vuoti della disciplina comunitaria e rappresenta il criterio a cui rifarsi per l'interpretazione della normativa<sup>45</sup>.

---

come organizzatore, in relazione alle azioni derivanti dal contratto. Qualora sia parte in causa anche l'organizzatore, la condanna può essere effettuata in via solidale, giusta il principio stabilito dall'art. 2055 c.c. applicabile anche alla responsabilità contrattuale, salva la rivalsa dell'intermediario sull'organizzatore: Trib. Torino, 8 novembre 1996, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1998, 1005, con n. G. BENELLI, *Overbooking alberghiero e responsabilità dell'organizzatore di viaggio*; in *Giur. it.*, 1997, 2, 58, e in *Resp. civ. prev.*, 1997, 819, con n. M. GORGONI, *I giudici e l'inadempimento del contratto di viaggio*; Cass., 6 novembre 1996, n. 9643, in *Dir. mar.*, 1998, 1081, con n. A. FRONZONI, *L'organizzatore di viaggi e le sue responsabilità nelle previsioni della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.) del 23 aprile 1970*, Trib. Roma, 30 ottobre 1996, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1998, 258, con n. A. GIUFFRIDA, *La responsabilità dell'organizzatore di viaggi per il sinistro stradale*.

<sup>42</sup> La CCV ha avuto scarsa incisività pratica poiché, in Europa, vi hanno aderito solo il Belgio e l'Italia (vedi sul punto, P.G. DEMARCHI, *La Direttiva sui viaggi tutto compreso*, in *Resp. civ. prev.*, 1992, 518). È entrata in vigore il 24 febbraio 1976 per Belgio, Benin, Camerun e Togo, il 25 febbraio 1977 per l'Argentina e il 4 ottobre 1979 per l'Italia. In proposito va segnalato che, a seguito della denuncia della CCV operata dal Belgio il 4 ottobre 1993 con effetti dal 4 ottobre 1994, l'Italia risulta attualmente l'unico Paese membro dell'Unione Europea ad essere ancora parte del sistema di Bruxelles.

<sup>43</sup> Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, in F. MORANDI-M. COMENALE PINTO-M. LA TORRE, *I contratti turistici*, cit., 5.

<sup>44</sup> Per una corretta analisi del decreto si veda E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008; V. ROPPO, *I contratti del turismo organizzato. Prime riflessioni sul decreto legislativo n. 111/1995*, in *Studi in onore di P. Rescigno*, Milano, 1998, III, 689; M. DEMARCHI, *La direttiva n. 314/90 del 13 giugno 1990 sui viaggi e vacanze "tutto compreso" e la ricezione nel nostro ordinamento mediante il d.lgs. 17 marzo 1995 n. 111*, in *I contratti di viaggio e turismo*, Milano, 1995, 11; G. CIURNELLI, *Il contratto di viaggio e la vendita di pacchetti turistici*, in *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2003, 488; F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit.; A. LEZZA, *Il contratto di viaggio*, in *Diritto privato europeo*, 1997, II, 869; E. GUERINONI, *Note minime in tema di "prefissata combinazione" di "servizi" turistici "tutto compreso"*, in *Resp. civ. e prev.*, 2003, 1, 42; R. BONAVITACOLA, *Il contratto di viaggio nella giurisprudenza*, Milano, 2001; S. BUSTI-A. SANTUARI (a cura di), *Attività alberghiera e di trasporto nel pacchetto turistico all inclusive: le forme di tutela del turista consumatore*, *Atti del convegno Trento-Rovereto, 4-5 novembre 2005*, Trento, 2006; F. MOLFESE, *Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*, Padova, 2006, 315 ss.

<sup>45</sup> Il d. lgs. n. 111/95, emanato in forza della delega conferita al Governo dall'art. 24 della legge 22 febbraio 1994, n. 146 (legge comunitaria 1993), mediante la quale è stata data attuazione alla direttiva 90/314/CEE, è entrato in vigore il 15 ottobre 1995. Ad un contratto di viaggio stipulato dopo l'emanazione della direttiva 90/314/CEE del 13 giugno 1990, ma prima dell'entrata in vigore del d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111 non possono applicarsi le norme della predetta direttiva, atteso che le disposizioni del decreto non sono dotate di efficacia retroattiva e che le direttive non attuate possono essere invocate

Tale rinvio crea sovrapposizioni problematiche tra fonti normative, di diritto uniforme e di rango comunitario, non sempre superabili agevolmente con i tradizionali strumenti interpretativi. Viene avvertita come necessaria, nella disciplina comunitaria, l'esigenza di garantire una adeguata tutela del turista consumatore, contraente debole nel rapporto con l'impresa di viaggi, poiché anche se è particolarmente diligente, si trova in una posizione di inferiorità rispetto alla struttura imprenditoriale organizzativa del pacchetto turistico.

Inoltre, sino al momento in cui il turista non usufruisce del servizio promesso non entra mai in rapporto diretto con il *tour operator*, che è spesso una controparte contattata a mezzo di intermediari. Il consumatore è poi oggi vittima di condizionamenti determinati da messaggi pubblicitari spesso ingannevoli, per i quali non è sempre possibile controllarne la veridicità e la correttezza.

Lo scopo principale della disciplina comunitaria, ormai conseguito, è quello di garantire alle imprese turistiche di agire in un regime di reale economicità e di effettiva concorrenzialità, senza danneggiare il consumatore con le sue tutele.

È pur vero che la normativa presenta alcune contraddizioni e lacune, non soltanto tecniche, ma anche in ordine all'efficacia dell'intervento. Ciò nonostante, essa rappresenta, comunque, una importante fase verso l'equo contemperamento degli interessi, considerati molto spesso in netto contrasto.

#### 4. L'importanza della libertà negoziale.

La nuova disciplina trova istantanea corrispondenza anche nella prassi contrattuale. Nel corso degli anni ai consueti e stabili modelli contrattuali si è sostituito un contratto-tipo di "compravendita di pacchetto/servizio turistico", adeguata soluzione alle esigenze del mercato e alla tutela del turista. Inoltre esso rappresenta anche un sicuro riferimento per l'individuazione della disciplina delle fattispecie atipiche.

Le associazioni di categoria delle imprese turistiche hanno predisposto importanti condizioni generali di contratto, apprezzabili anche in materia di contratto di viaggio, ove l'autonomia negoziale riveste un ruolo fondamentale.

Mentre la Convenzione di Bruxelles del 1970 ha introdotto una disciplina inderogabile per il viaggiatore (art. 31 CCV), il testo della direttiva n. 90/314/CEE rinvia spesso esplicitamente alla

---

solo nei confronti dello Stato (c.d. efficacia "verticale") e non nei rapporti tra privati (c.d. efficacia "orizzontale"): Trib. Torino, 26 novembre 1996, cit.; nella specie, tra l'altro, il termine fissato dalla direttiva per il recepimento da parte delle legislazioni nazionali non era ancora scaduto all'atto della conclusione del contratto di viaggio.

volontà negoziale per stabilire elementi del contratto, non previsti nella regolamentazione del rapporto<sup>46</sup>.

Solo le regole in materia di responsabilità dell'organizzatore e del venditore per l'esecuzione del contratto sono considerate inderogabili<sup>47</sup>.

La libertà delle parti di stabilire il contenuto contrattuale è limitata soltanto dalle regole di responsabilità per inadempimento e di risarcimento del danno alla persona<sup>48</sup>.

Le uniche norme del d. lgs. 111/1995 inderogabili sono rappresentate dagli artt. 15, co. 3, e 16, co. 2, che sanciscono espressamente la nullità delle deroghe contrattuali ai limiti di risarcimento per i danni, fisici e non, subiti dal consumatore.

In base al principio della prevalenza della disciplina comunitaria su quella di diritto interno, la normativa sull'*an* della responsabilità, anche in assenza di una regola specifica, potrà ritenersi inderogabile.

## 5. La definizione di pacchetto turistico.

Il campo di applicazione del d. lgs. n. 111/1995 è rappresentato dai viaggi organizzati, “i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso”, oggetto della fattispecie contrattuale. Il pacchetto turistico consiste nella prefissata combinazione di almeno due servizi - trasporto, alloggio, o altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio, ma configurabili come parte significativa del pacchetto stesso - venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario.

Il servizio, inoltre, deve protrarsi per un tempo superiore a ventiquattro ore o comprendere almeno una notte. Si delinea, così, una distinzione tra la disciplina del “viaggio organizzato” e la normativa applicabile alla prestazione di singoli servizi e alla fornitura di semplici escursioni. Le discipline di settore regolano la fornitura separata di specifiche attività turistiche: trasporto, alloggio o altri connessi. Qualora si tratti di servizi internazionali, il contratto di intermediazione per le singole prestazioni è regolamentato dalla Convenzione di Bruxelles del 1970; nel caso in cui si tratti di servizi nazionali, invece, la disciplina generale di riferimento è il contratto di mandato. L'organizzazione di

---

<sup>46</sup> È il caso dell'aumento del prezzo (art. 4, par. 4, lett. a), e del diritto al risarcimento del danno (art. 4, par. 6, co. 2, possibili solo se previsti dal contratto, così come della possibilità di limitare l'indennizzo per danni diversi da quelli corporali (art. 5, par. 2, co. 4).

<sup>47</sup> Ciò sia sotto il profilo dell'*an* (art. 5, parr. 1 e 2, co. 1), che del *quantum* (art. 5, par. 2, co. 3), con esclusione del risarcimento per danni diversi da quelli corporali (art. 5, par. 3).

<sup>48</sup> Secondo il disposto dell'art. 24, lett. a), L. n. 146/1994, si deve tener conto delle disposizioni più favorevoli dettate in tema di contratto di organizzazione di viaggio - ma non di contratto di intermediazione di viaggio - dalla Convenzione di Bruxelles del 1970 (L. n. 1084/1977).

semplici escursioni<sup>49</sup> è regolata dalla CCV o dalle disposizioni in materia di appalto di servizi, a seconda che si tratti di prestazioni a carattere internazionale o nazionale. Alcune disposizioni del decreto possono essere applicate analogicamente, qualora ne ricorrano tutti i presupposti e fatta salva l'esclusione delle norme eccezionali.

Sotto altra prospettiva, dalla figura giuridica del contratto di organizzazione di viaggio elaborata dalla CCV si distingue la nozione di *tour package*, per la diversa sfera di operatività. Non è necessario, per l'applicabilità della disciplina comunitaria, l'inserimento del servizio di trasporto nel pacchetto turistico, che invece costituisce un elemento indispensabile per la configurabilità di un contratto di viaggio ai sensi dell'art. 1, par. 2, della Convenzione<sup>50</sup>. L'ampliamento dell'ambito di applicazione della regolamentazione comunitaria rispetto a quella uniforme rafforza, così, la tutela del turista.

È stato precisato che il pacchetto turistico va considerato nel suo insieme e non è suscettibile di essere frammentato nelle singole prestazioni che lo compongono senza alterarne la natura propria. In particolare, trattandosi di viaggi «tutto compreso» forniti a prezzi forfetari, non è possibile procedere alla riduzione del prezzo, quando non hanno luogo una o alcune delle prestazioni concordate e costituenti il pacchetto<sup>51</sup>.

La nozione di pacchetto turistico presenta significative incertezze riguardo ad altri profili. Non è univoca la nozione di “significatività” del servizio turistico diverso dal trasporto o dall'alloggio, necessario perché si possa ritenere applicabile la disciplina comunitaria, secondo l'art. 2, co. 1, lett. c), del decreto. Non rileva l'importanza assunta sul piano economico dal servizio turistico<sup>52</sup>, né l'interesse unilaterale del viaggiatore<sup>53</sup>.

L'individuazione degli elementi oggettivi sui quali si è formato il consenso sono indispensabili per stabilire la significatività o meno di un dato elemento, ai fini della configurazione di una determinata

---

<sup>49</sup> Tali escursioni non presentano i requisiti oggettivi o di durata stabiliti dall'art. 2, co. 1, D.lgs. n. 111/1995. Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 12.

<sup>50</sup> La considerazione non è di poco peso, se si pensa a quella vasta tipologia di soggiorni organizzati offerti in vendita a prezzo forfetario comprensiva, oltre che della ricettività, di altri servizi turistici diversi dal trasporto, assoggettati alla direttiva, ma non alla Convenzione. È il caso, ad esempio, delle settimane bianche comprensive di maestro di sci, di un soggiorno montano esteso ad un corso di roccia, di villaggio turistico nel cui prezzo sia inclusa la partecipazione ad attività sportiva.

<sup>51</sup> Trib. Genova, 13 agosto 1990, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1991, I, 442, con n. E. DITTA, *Inadempimento parziale del contratto di viaggio*.

<sup>52</sup> Può assumere carattere significativo anche una prestazione di scarso rilievo economico (ad es. il prezzo del biglietto di ingresso allo stadio di calcio) se (ed a condizione che) la sua esecuzione costituisca specifico obbligo contrattuale del *tour operator*, combinato agli altri elementi di cui all'art. 2, lett. a), o lett. b) (ad es. viaggio nella città sede di importante partita di calcio di gruppo di tifosi interessati ad assistervi). Non è necessariamente vero l'inverso, anche se non appare verosimile che il *tour operator* effettui onerose prestazioni turistiche, se prima sulle stesse non sia stato raggiunto il consenso negoziale.

<sup>53</sup> La sola rilevanza unilaterale, per il consumatore, della prestazione, non è invece sufficiente ad integrare gli estremi del contratto assoggettato alla direttiva. Apparirebbe infatti irragionevole estendere la disciplina sui pacchetti turistici ad una fattispecie negoziale in cui il debitore (*tour operator*) non fosse affatto consapevole di aver assunto un preteso obbligo di eseguire, non già una singola prestazione turistica, ma un insieme combinato e coordinato di servizi.

fattispecie contrattuale. In altri termini, «il servizio turistico costituisce parte significativa del pacchetto turistico se tale è considerato esplicitamente o implicitamente da entrambi i contraenti»<sup>54</sup>.

A tutte le fattispecie nelle quali la prestazione del trasporto o dell'alloggio sia associata ad un altro servizio su cui si è raggiunto l'accordo e che, quindi, possa essere considerato elemento costitutivo del contratto di viaggio si applica la disciplina del D.Lgs. n. 111/95<sup>55</sup>.

Il significato del carattere “non accessorio” della prestazione, rispetto ai servizi di trasporto o alloggio, invece, va interpretato in relazione all'autonomia della relativa attività economica<sup>56</sup>.

Il richiamo operato dall'art. 2, co. 1, lett. c), a quanto previsto dall'art. 7, lett. i) e m), del decreto non è certamente felice. Un dubbio resta se con l'inciso, innovativo rispetto alla corrispondente norma della direttiva, si è voluto delimitare la sfera dei servizi rilevanti. Se così fosse, sarebbe inutile, poichè il richiamato art. 7, lett. i), fa riferimento ad una nozione tanto ampia (“altri servizi inclusi nel pacchetto turistico”), da rendere vano qualsiasi intento restrittivo del legislatore.

Ha invece rilievo la *ratio* della disposizione dell'art. 2, co. 2, in base al quale l'eventuale “fatturazione separata” degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore dagli obblighi nascenti dal decreto. Si è cercato di impedire ai *tour operator* o agli agenti di viaggi di eludere l'applicazione della normativa con accortezze volte a fatturare, separatamente, servizi turistici offerti all'utente nel loro insieme. Il tipo di fatturazione è uno dei criteri interpretativi della volontà delle parti, rilevante, ma non determinante<sup>57</sup>.

Ricorre sempre la fattispecie del pacchetto turistico sia se il prezzo è determinato *a forfait*, sia se deriva dalla somma del costo dei vari servizi, maggiorato della commissione per il *tour operator*. Per stabilire se siamo in presenza di un contratto di viaggio organizzato e non di intermediazione nei singoli servizi, occorre rilevare solo la volontà delle parti; volontà negoziale di cui le modalità di pagamento o di fatturazione possono costituire un indice interpretativo e non un elemento costitutivo essenziale<sup>58</sup>.

<sup>54</sup> Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 13.

<sup>55</sup> La Corte di Giustizia delle Comunità europee ha escluso che nella nozione di viaggi “tutto compreso” rientrino i viaggi che consistono in uno scambio scolastico, che hanno la finalità di consentire ad uno studente di frequentare uno istituto di formazione al fine di farlo familiarizzare con la società e la cultura del paese ospitante, alla stregua di un componente della stessa. (Corte Giust., 11 febbraio 1999, in causa C-237/99, in *Foro. it.*, 1999, IV, 385, con n. M. GRANIERI, ed in *Dir. trasp.*, 1999, 896, con n. M. MASSA, *Sulla definizione di pacchetto turistico*).

<sup>56</sup> È meramente accessorio il servizio di prima colazione o di spiaggia rispetto all'alloggio, di assicurazione bagagli rispetto al trasporto; non lo è il servizio di equitazione rispetto all'ospitalità alberghiera, ovvero la locazione di autovettura rispetto ad un trasporto aereo.

<sup>57</sup> In altre parole, quindi, l'applicabilità o meno delle disposizioni della disciplina comunitaria relative all'organizzazione di viaggi, dipende esclusivamente dalla volontà delle parti di stipulare, rispettivamente, un contratto avente ad oggetto una prestazione di *facere* (pacchetto turistico: appalto) ovvero il compimento di meri atti giuridici nell'interesse dell'utente (intermediazione: mandato); e non già dalla determinazione delle modalità di pagamento o fatturazione del corrispettivo; elemento quest'ultimo che può rilevare soltanto come indice, peraltro non determinante, anche se pur sempre significativo, della volontà delle parti.

<sup>58</sup> In tal senso F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit. Per una analisi di tale tematica nel diritto francese si veda, per tutti, RANOUIL, *L'autonomia de la volonté*, Parigi, 1980. La qualificazione del rapporto contrattuale non dovrebbe dipendere dalla ricerca della effettiva volontà delle parti. Sono stati superati i criteri volontaristici alla luce di una interpretazione evolutiva, che richiede un costante adeguamento dell'atto, in concreto compiuto, alla realtà del momento della sua attuazione. La stretta correlazione tra fatto e norma, tra fatto ed effetto, tra fatto e rapporto, mostra come il procedimento interpretativo

Ai fini dell'applicabilità della direttiva è essenziale interpretare esattamente il concetto di “prefissata combinazione” degli elementi del viaggio organizzato.

sia unitario. La distinzione tradizionale tra interpretazione della legge e interpretazione del negozio ha valore solo descrittivo. La qualificazione del fatto giuridico è il procedimento che partendo dalla funzione giunge ad individuare la disciplina. È la risposta alle esigenze di tutela manifestate dal fatto. La più recente dottrina non configura l'interpretazione come un mero intendimento di una realtà pregiuridica. L'interpretazione mira ad individuare un significato giuridico. Il fatto non preesiste all'interpretazione. L'interpretazione e la qualificazione del fatto sono aspetti di un unico processo conoscitivo, di una operazione unitaria, sono inseparabili e mirano a ricostruire ciò che è avvenuto in concreto. La qualificazione, quindi, mira ad individuare la normativa adeguata e l'interpretazione mira ad individuare gli effetti giuridici dell'atto. La qualificazione richiede la conoscenza dell'atto e dell'ordinamento, della disciplina in base alla quale va fatta la valutazione. Su di essa incidono il momento conoscitivo, il giudizio di meritevolezza, cioè l'individuazione del valore giuridico, e i principi fondamentali. È necessario, però, individuare la disciplina in base alle conseguenze negative. L'effetto è non solo la consequenzialità logica della qualificazione, ma è anche un valore che deve indurre ad una piuttosto che ad un'altra qualificazione, nel rispetto di una considerazione unitaria dell'ordinamento. (Cfr. E. BETTI, *Diritto, metodo, ermeneutica - Scritti scelti*, a cura di G. GRIFÒ, Milano, 1991; ID., *Interpretazione della legge. Teoria generale della interpretazione*, Milano, 1990; ID., *Teoria generale del negozio giuridico*, a cura di G. GRIFÒ, Napoli, 1994; P. PERLINGIERI, *Teoria dell'interpretazione. Appunti*, Camerino, 1970; ID., *Diritto Comunitario e legalità costituzionale. Per un sistema italo-comunitario delle fonti*, Napoli, 1992, 153; ID., *Ratio iuris e ragionevolezza nell'ermeneutica giuridica di Emilio Betti*, in *Corti marchigiane*, 2005, 3; ID., *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti*, Napoli, 2006, 612; ID., *Interpretazione e sistema dei valori*, in *Riv. giur. Molise e Sannio*, 2001, 1, 81; ID., *L'interpretazione della legge come sistematica ed assiologica - Il broccardo in claris non fit interpretatio, il ruolo dell'art. 12 disp. prel. c.c. e la nuova scuola dell'esegesi*, in *Rass. dir. civ.*, 1985, 990; P. PERLINGIERI E P. FEMIA, *Nozioni introduttive e principi fondamentali del diritto civile*, Napoli, 2004, 177; E. RUSSO, *L'interpretazione delle leggi civili*, Torino, 2000; V. ROPPO, *Il contratto*, in AA.VV., *Trattato di diritto privato*, a cura di IUDICA ZATTI, Milano, 2000; G.B. FERRI, *Causa e tipo nella teoria del negozio giuridico*, Milano 1966; ID., *Emilio Betti e la teoria generale del negozio giuridico*, in *Rass. dir. civ.*, 1992, 715; ID., *Operazioni negoziali «complesse» e la causa come funzione economico-individuale del negozio giuridico*, in *Dir. e giur.*, 2008, 317; ID., *Equivoci e verità sul negozio giuridico e sulla sua causa*, in *Riv. internaz. filosofia diritto*, 2008, 171; V. FROSINI, *Emilio Betti e la teoria generale del diritto*, in *Rass. dir. civ.*, 1990, 263; B. MARUCCI, *Conversione sostanziale e procedimento di qualificazione del contratto*, Napoli, 2006; C. TORRESANI, *Il rapporto tra stipulazione, interpretazione e qualificazione giuridica nella ricostruzione del programma contrattuale* (Nota a Cass., 4 febbraio 2009, n. 2720), in *Obbligazioni e contratti*, 2010, 428; A. SASSI, *Qualificazione del contratto e canoni ermeneutici* (Nota a Trib. Terni, 22 giugno 2000), in *Rass. giur. umbra*, 2001, 129 e sull'argomento v. E. GABRIELLI, *Il contratto e le sue classificazioni*, in E. GABRIELLI (a cura di), *I Contratti in generale*, I, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, I, Torino, 2006, 73, che evidenzia, in realtà, nel dettaglio, i vantaggi esistenti nel considerare il contratto come operazione economica, poiché dal punto di vista della disciplina degli atti di autonomia permette di concentrarsi sulla ragione concreta del singolo affare, sulla sua essenza e consente di tenere conto della diversità e pluralità degli interessi, sottostanti l'atto di autonomia, di dare risalto alle circostanze di fatto e di diritto che accompagnano lo svolgimento dell'affare, nonché delle caratteristiche soggettive dei contraenti e del contesto in cui l'affare si realizza; di attribuire rilevanza agli eventuali accadimenti che precedono o seguono la formale nascita dell'atto di autonomia, e dunque al rapporto tra le parti, o tra le parti e terzi, al di là dell'atto e del contratto. Il contratto non è soltanto la veste giuridica di una operazione economica, ma realtà economica esso stesso, come tale incidente sul sistema economico complessivo, sull'attività delle imprese, sul funzionamento del mercato, sul livello e sulla qualità del suo aspetto concorrenziale. Tale concezione del contratto come operazione economica pare utile per favorire l'armonizzazione europea del diritto dei contratti, perché il suo approccio funzionale consente di superare diversità apparenti tra fenomeni giuridici non diversi nella sostanza. Cfr., anche sulla stessa materia, E. GABRIELLI, *Il contratto e l'operazione economica*, in *Rivista di diritto civile*, 2003, in *Studi in onore di Giuseppe Benedetti*; e più di recente, ID., *Il “contratto frazionato” e l'unità dell'operazione economica*, in *Giustizia civile*, 2008; ID., *L'operazione economica nella teoria del contratto*, in *Rivista trimestrale diritto e procedura civile*, 2009. Sul punto adesivamente anche F. GAZZONI, *Manuale di diritto privato*, Napoli, 2009, 802, secondo cui il concetto di operazione economica è oramai tipizzato; A.M. AZZARO, *Contratto e negozio nel «frazionamento» del rapporto giuridico*, Torino, 2009; C. SCOGNAMIGLIO, *L'interpretazione*, in E. GABRIELLI (a cura di), *I Contratti in generale*, I, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, I, Torino, 2006, 1035. L'autore interrogandosi sulla distinzione tra interpretazione, ricostruzione della volontà e deduzione degli effetti dell'atto, si chiede se l'interpretazione possa essere considerata come un'attività di accertamento di un fatto, ovvero se si risolva nel procedimento che assegna al contratto gli effetti giuridici suoi propri, e ha concluso nel senso che l'attività ermeneutica mette capo alla determinazione del senso giuridicamente rilevante della dichiarazione. L'interpretazione del contratto è il rapporto tra soggettiva particolarità dell'intenzione e ed astratta tipicità di esso. Vedi anche N. IRTI E AA. VV., *L'interpretazione del contratto nella dottrina italiana*, Padova, 2000; M. PENNASILICO, *Controllo e conservazione degli effetti*, in *Rass. dir. civ.*, 2004; ID., *Il principio di conservazione dei “valori giuridici”*, Napoli, 2004; ID., *L'interpretazione dei contratti del consumatore*, in P. PERLINGIERI E E. CATERINI (a cura di), *Il diritto dei consumi*, I, 2004; ID., *L'interpretazione dei contratti tra relativismo e assiologia*, in *Rass. dir. civ.*, 2005, 3.

Anche se il consumatore ha la facoltà di scegliere quali tra i diversi servizi debbano comporre il viaggio o il soggiorno, non viene meno la predeterminazione degli elementi costitutivi del pacchetto turistico.

Inoltre, è concessa alle parti la possibilità di una libera determinazione degli elementi destinati a strutturare la vacanza. L'art. 7, lett. m), del decreto, si riferisce espressamente all'ipotesi in cui, al momento della prenotazione, organizzatore o venditore pattuiscono con il consumatore accordi specifici sulle modalità del viaggio.

Anche i pacchetti creati "su misura" dal *tour operator*, in relazione alle richieste del cliente, rispettano il requisito della "prefissata combinazione", e sono compatibili con l'assoggettamento alla disciplina comunitaria.

Le garanzie di tutela del consumatore si applicano, quindi, anche ai viaggi su misura e la prassi commerciale sembra confermarlo. Le associazioni di categoria degli imprenditori turistici hanno stabilito, nelle condizioni generali di contratto, che nel caso di annullamento per motivi non imputabili all'organizzatore, il cliente debba rimborsare anche le eventuali spese sostenute per creare un pacchetto turistico "conformemente alle specifiche e personali indicazioni del cliente".

La giurisprudenza comunitaria, chiamata a pronunciarsi sull'applicabilità della direttiva n. 90/314/CEE ai viaggi su misura ha confermato l'orientamento. La Corte di Giustizia ritiene che nella nozione di "tutto compreso" vi rientrano anche i viaggi organizzati da un'agenzia su domanda di un consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori, in base alle loro richieste<sup>59</sup>. La "prefissata combinazione" ricorre anche quando risulti dai desideri del consumatore realizzati con il contratto. Rientrano nell'interpretazione della norma anche i servizi turistici stabiliti tra l'agenzia di viaggi e il consumatore al momento in cui il contratto viene stipulato<sup>60</sup>.

## 6. L'organizzazione e l'intermediazione di viaggi.

L'art. 3, co. 1, lett. a), D.Lgs. n. 111/1995 definisce i caratteri tipici della figura del *tour operator* e individua gli elementi qualificanti del contratto di viaggio.

<sup>59</sup> Corte di Giustizia delle Comunità europee, sentenza del 30 aprile 2002, in causa C-400/00, in *Foro it.*, 2002, IV, 329, con n. A. PALMIERI, ed in *Dir. tur.*, 2003, 241, con n. A. VENCHIARUTTI, *Pacchetti turistici su misura*.

<sup>60</sup> In motivazione si legge che, ai sensi della definizione della nozione di "tutto compreso", contenuta all'art. 2, punto 1, della direttiva, che intende in particolare tutelare i consumatori che acquistano viaggi tutto compreso, è sufficiente, da una parte, che la combinazione dei servizi turistici venduti da un'agenzia ad un prezzo forfettario comprenda due dei tre tipi di servizi indicati dalla medesima disposizione e, dall'altra, che il servizio prestato superi le 24 ore o comprenda un pernottamento. La detta definizione non comporta elementi che implicano che i viaggi organizzati su domanda di un consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste non possano essere considerati viaggi tutto compreso ai sensi della direttiva. Tale interpretazione è corroborata dalla normativa, a tenore della quale, in un contratto come quello considerato, figurano i particolari desideri che il consumatore ha fatto conoscere all'organizzatore o al venditore al momento della prenotazione e che le due parti hanno accettato.

L'organizzatore di viaggi si obbliga nei confronti del turista a comporre il pacchetto con i vari servizi turistici e a fornire il viaggio tutto compreso, in nome proprio e dietro pagamento di un corrispettivo forfetario<sup>61</sup>. Il contratto di fornitura di pacchetto turistico non si discosta sensibilmente dalla definizione di viaggio organizzato introdotta dalla Convenzione di Bruxelles del 1970<sup>62</sup>.

Nel contratto di organizzazione di viaggio una parte (organizzatore) si obbliga, in nome proprio, a fornire all'altra parte (viaggiatore), dietro il pagamento di un corrispettivo globale, un insieme di prestazioni che comprendono il trasporto, il soggiorno separato dal trasporto o qualunque altro servizio che a questi si riferisca (art. 1.2 CCV). Il contratto di "vendita di pacchetti turistici" è qualificabile come un contratto di appalto di servizi e la prestazione si avvicina all'obbligazione dell'appaltatore (art. 1655 c.c.).

Il venditore o intermediario è colui che, a norma dell'art. 5, co. 1, lett. a), si obbliga a procurare al viaggiatore un pacchetto turistico realizzato da un *tour operator*<sup>63</sup>. Il rapporto tra "consumatore" e "venditore" trova corrispondenza nel contratto di intermediazione di viaggio tipizzato dalla CCV. Una parte (intermediario) si obbliga a procurare all'altra parte (viaggiatore), dietro pagamento di corrispettivo, un viaggio organizzato o un singolo servizio turistico necessario per realizzare un viaggio o un qualsiasi soggiorno (art. 1.3 CCV)<sup>64</sup>.

---

<sup>61</sup> Mentre l'art. 1, par. 5, CCV prevede che l'organizzatore eserciti l'attività abitualmente, con la conseguenza che la disciplina uniforme si applica anche ai *tour operator* non professionali purchè esercitino le rispettive attività in modo non occasionale, il D.Lgs. n. 111/1995 identifica la figura soggettiva dell'organizzatore riferendosi alla sussistenza dell'autorizzazione amministrativa già prevista dall'art. 9 Legge 17 maggio 1983, n. 217, "legge quadro per il turismo" (e dalle specifiche disposizioni della legge regionale di attuazione), oggi formalmente abrogata a norma dell'art. 11, co. 2, L. 29 marzo 2001, n. 135 "riforma della legislazione nazionale del turismo". In pratica, quindi, il requisito della non occasionalità previsto dall'art. 2.2 della direttiva è stato sostituito, nella normativa italiana di attuazione, dal richiamo ai presupposti richiesti dalla legislazione pubblicistica per riconoscere carattere di legittimità all'esercizio dell'attività di organizzazione o vendita dei pacchetti turistici. È chiara la volontà del legislatore di circoscrivere l'applicabilità delle disposizioni del decreto ai soli operatori regolari, con esclusione dei *tour operator* non in possesso dell'autorizzazione regionale. Se è chiaro l'intento di scoraggiare fenomeni di abusivismo, tuttavia, la misura adottata non pare cogliere nel segno, trattandosi di un provvedimento che finisce per pregiudicare ulteriormente la posizione del turista, privandolo delle garanzie che la normativa comunitaria attribuisce al consumatore.

<sup>62</sup> Il contratto di organizzazione di viaggio è caratterizzato dall'obbligo assunto da un soggetto di fornire l'insieme delle prestazioni di trasporto e di soggiorno al soggetto che utilizza tali prestazioni erogate direttamente dall'organizzatore e si distingue dal contratto di intermediazione di viaggio che ha per oggetto singole prestazioni di trasporto e di soggiorno e si caratterizza per l'obbligo assunto dall'intermediario di procurare che tali prestazioni siano fornite da un terzo con i suoi mezzi: Trib. Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, I, 879, con n. V. ZENO ZENCOVICH, *Il danno da vacanza rovinata questioni teoriche e prassi applicative*.

<sup>63</sup> Con riferimento alla figura del venditore, così come definita dal D.Lgs. n. 111/1995, vale quanto osservato a proposito dell'organizzatore di viaggi. L'art. 1, par. 6, CCV prevede che l'organizzatore eserciti l'attività abitualmente, con la conseguenza che la disciplina uniforme si applica anche ai *tour operator* non professionali, purchè esercitino le rispettive attività in modo non occasionale. Il decreto, invece, identifica l'intermediario riferendosi alla sussistenza dell'autorizzazione amministrativa già prevista dall'art. 9, L. n. 217/1983, oggi abrogata dall'art. 11, co. 6, L. n. 135/2001. Anche in relazione alla figura del venditore non autorizzato valgono le considerazioni svolte nella nota precedente.

<sup>64</sup> Vale a dire, a stipulare in nome e per conto del turista un contratto di viaggio organizzato, dando luogo ad un contratto di mandato da cui derivano poteri di rappresentanza diretta: Cass., 28 novembre 2002, n. 16868, in *Corr. giur.*, 2003, 583, con n. E. GUERINONI, *Penale per la disdetta del viaggio e diritti dell'agenzia intermediaria*, ed in *Dir. tur.*, 2003, 349, con n. A. CORRADO, *Il turista deve rimborsare all'agenzia di viaggi la penale anticipata al tour operator*; Cass., 19 gennaio 1999, n. 460, in *Contratti*, 1999, 903, con n. C. POZZI. La giurisprudenza è costante ed univoca nel qualificare il contratto di intermediazione di viaggio come mandato, con l'unica eccezione di Pret. Pistoia, 4 aprile 1995, in *Giust. civ.*, 1996, I, 1162.

Tale figura contrattuale viene ricondotta allo schema tipico del contratto di mandato (art. 1703 c.c.) con rappresentanza (art. 1704 c.c., in relazione all'art. 17 CCV)<sup>65</sup>.

Il viaggiatore è tenuto, *ex art.* 1719 c.c., a somministrare all'intermediario i mezzi necessari per l'esecuzione del mandato e, qualora l'agente, in forza del contratto di intermediazione, assuma l'obbligo verso l'organizzatore del pagamento del corrispettivo e delle penali per l'annullamento del viaggio, il viaggiatore è tenuto a rimborsare ogni anticipo<sup>66</sup>.

Il rapporto tra *tour operator* e *travel agent* può connotarsi di svariate forme e non ha una qualificazione giuridica unitaria. L'intermediario agisce in qualità di mandatario del turista, ma vi può anche essere un rapporto contrattuale preesistente o occasionale con l'organizzatore ai fini della stipula di un singolo contratto nell'interesse del consumatore.

È stato recentemente raggiunto un accordo, dai rappresentanti delle principali associazioni di categoria, su un modello da utilizzare per regolare i rapporti tra organizzatore e intermediario<sup>67</sup>. L'obiettivo è rendere più trasparenti i rapporti tra gli operatori a vantaggio del mercato e, soprattutto, dei consumatori finali.

Lo schema tipico del rapporto concordato dagli operatori è rappresentato dal contratto di mediazione (art. 1754 c.c.), il cui obbligo di imparzialità posto a carico del mediatore presenta significativi problemi giuridici.

L'agenzia di viaggi può essere legata al *tour operator* anche da un vero e proprio contratto di mandato (art. 1703 c.c.), con l'attribuzione eventualmente, mediante procura, di un potere rappresentativo diretto (artt. 1392 e 1704 c.c.). Proprio perché l'intermediario assume la duplice veste di mandatario del consumatore e di rappresentante dell'organizzatore, si pongono rilevanti problemi sulla violazione degli obblighi derivanti dall'incarico ricevuto (artt. 1710 ss. c.c.) e su un possibile conflitto di interessi (art. 1395 c.c.). Invece, siamo in presenza di una ipotesi di contratto di agenzia (art. 1742 c.c.), nel caso in cui l'agente di viaggi si obbliga a diffondere i programmi pubblicitari di un *tour operator* presso la propria clientela<sup>68</sup>.

La definizione di consumatore prevista dall'art. 2, par. 4, direttiva n. 90/314/CEE viene recepita dall'art. 5 e coincide, di norma ma non necessariamente, con la figura del contraente. Il consumatore

---

<sup>65</sup> In giurisprudenza, cfr. Trib. Napoli, 23 luglio 1984, in *Dir. giur.*, 1985, 763, con n. V. PIERFELICI; Trib. Orvieto, 11 febbraio 1992, in *Foro it.*, 1992, I, 1571, con n. V. ROPPO, *Contratti turistici e clausole vessatorie*; Trib. Bologna, 15 ottobre 1992, in *Contratti*, 1993, 327, con n. A. AMBANELLI, *La responsabilità dell'intermediario nel contratto di viaggio*; Trib. Genova, 12 maggio 1994, in *Giur. it.*, 1995, I, 2, 214, con n. C.S. CARRASSI, *Il recesso unilaterale nel contratto di viaggio e l'“imbarbarimento” dell'offerta turistica*.

<sup>66</sup> Cass., 28 novembre 2002, n. 16868, cit., nonché Trib. Roma, 7 febbraio 2003, in *Dir. tur.*, 2003, 353, con n. A. CORRADO, *Il turista deve rimborsare all'agenzia di viaggi la penale anticipata al tour operator*.

<sup>67</sup> L'accordo sulla “Regolamentazione dei rapporti contrattuali fra agenzia di viaggio organizzatrice e agenzia di viaggio intermediaria”, siglato il 31 gennaio 2001, interessa ASTOI, ASSOTRAVEL, ASSOVIAGGI e FIAVET, in *Dir. tur.*, 2003, 107, con commento di M.C. STATELLA, *Condizioni generali di contratto tra tour operator agente di viaggi*.

<sup>68</sup> Trib. Roma, 16 ottobre 1989, in *Resp. civ. prev.*, 1991, 286, con n. C. VACCÀ, *Inadempimento contrattuale e risarcimento del danno non patrimoniale: vacanze da sogno e vacanze da incubo*, confermata da App. Roma, 12 febbraio 1991, *ivi*, 751.

gode dei diritti previsti dalla disciplina comunitaria, anche se non stipula il contratto. Spesso, infatti, il contratto di viaggio è concluso da un soggetto diverso dal materiale fruitore delle prestazioni turistiche, come nell'ipotesi dei viaggi *incentive*. Qui il consumatore è invitato dall'impresa che conclude in qualità di parte il contratto di viaggio con il *tour operator*.

È consumatore, quindi, l'acquirente del pacchetto turistico, il cessionario di un viaggio organizzato o qualsiasi persona<sup>69</sup>, anche da nominare (cfr. art. 1401 c.c.) per conto della quale si stipuli il contratto o si obblighi a pagare il corrispettivo. L'art. 5 impone il requisito della necessaria gratuità per l'attività svolta dal contraente nei confronti del consumatore.

Si tende ad escludere dall'operatività del D.Lgs. n. 111/1995 tutti i rapporti tra organizzatore e venditore, da un lato, e viaggiatore dall'altro, nei quali si interpone un soggetto diverso, che procura al viaggiatore il pacchetto turistico a fini di lucro<sup>70</sup>.

Hanno suscitato perplessità l'art. 3, co. 1, lett. b), e l'art. 4, co. 1, lett. b), in quanto mirano a disciplinare i contratti di intermediazione e di organizzazione di viaggio<sup>71</sup> stipulati dalle associazioni senza scopo di lucro<sup>72</sup>.

A parte le critiche derivanti dall'utilizzo della normativa privatistica in funzione del perseguimento di fini pubblicitari, il richiamo ai limiti stabiliti dall'art. 10 della vecchia legge quadro per il turismo, appare sufficiente a prevenire qualsiasi ipotetica pretesa di legittimare *ex artt.* 3 e 4 un'indiscriminata attività di vendita al pubblico da parte delle associazioni senza scopo di lucro.

L'art. 7, co. 9, l. 29 marzo 2001, n. 135, di riforma della normativa sul turismo, ha oggi risolto il problema, prevedendo che le associazioni senza scopo di lucro, che operano per finalità ricreative, culturali, religiose o sociali, possano svolgere le attività proprie delle imprese turistiche, esclusivamente

---

<sup>69</sup> È frequente il caso in cui un soggetto stipuli il contratto per sé e quale mandatario con rappresentanza di altre persone: si pensi, ad es., al contratto stipulato da un congiunto per i propri familiari o all'amico per il gruppo dei partecipanti al viaggio. Così, il formulario di contratto predisposto dalle associazioni rappresentative degli imprenditori prevede che il contraente stipuli "in nome proprio oltre che in nome e per conto delle persone elencate" e che il genitore sottoscriva la proposta per sé e per i minori indicati.

<sup>70</sup> La Corte di Giustizia ha avuto modo di pronunciarsi sull'ambito di applicazione della direttiva n. 90/314/CEE, interpretando la nozione di viaggio *a forfait* nel senso più favorevole al consumatore. Anche il viaggio offerto gratuitamente da parte di un quotidiano ad esclusivo vantaggio della propria clientela, nell'ambito di una promozione pubblicitaria, rientra nella sfera di operatività dell'art. 2, co. 1, per il quale il contraente principale si obbligava a pagare, se il consumatore avesse viaggiato da solo, le tasse portuali e il supplemento della camera singola, oppure, se fosse stato accompagnato da una persona tenuta a pagare integralmente il prezzo del viaggio, unicamente le tasse portuali (Vedi Corte Giust., 15 giugno 1999, in causa C-140/97, in *Foro it.*, 1999, IV, 299, in *Dir. Comun. scambi internaz.*, 1999, 751, con n. M. FRAGOLA, *Il caso Rechberger tra problemi di trasposizione della direttiva sui viaggi "tutto compreso" e responsabilità dello Stato*, in *Giur. it.*, 2000, 1346 con n. T. TORRESI, *Appunti in materia di illecito comunitario dello Stato, e accertamento del nesso di causalità*, in *Resp. civ. prev.*, 2000, 310, con n. N. COGGIOLA, *Corte di Giustizia CE: ambito di applicazione della tutela comunitaria, in materia di viaggi "tutto compreso" e responsabilità dello Stato membro per mancata corretta trasposizione di direttive comunitarie*).

<sup>71</sup> Per un'applicazione del principio, cfr. Cass., 27 ottobre 2003, n. 16090, in *Dir. tur.*, 2004, con n. A.M. MANCALEONI, *Settimana bianca per minori e responsabilità dell'organizzatore*.

<sup>72</sup> Tali associazioni devono essere in possesso dei requisiti indicati dall'art. 10, l. 17 maggio 1983, n. 217.

per i propri aderenti ed associati anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi finalità analoghe e legate fra di loro da accordi internazionali di collaborazione<sup>73</sup>.

Alla luce della Riforma del Titolo V della Cost., la materia del turismo è oggi di competenza esclusiva delle Regioni, che potranno liberamente stabilire i requisiti di accesso al mercato delle associazioni non lucrative, con conseguenze pratiche rilevanti e non prevedibili.

#### 7. La disciplina legislativa e il suo ambito di operatività.

Per stabilire l'ambito di operatività territoriale del decreto non si fa alcun riferimento al collegamento fra legge nazionale e luogo di esecuzione del contratto. Diversamente dalla CCV, il d. lgs. n. 111/1995 si applica esclusivamente ai contratti di viaggio stipulati nel territorio nazionale. Elemento determinante ai fini dell'applicazione della disciplina comunitaria è il luogo di stipulazione del contratto, e non quello di esecuzione<sup>74</sup>. La CCV si applica, invece, ai contratti di viaggio internazionali, cioè a quelli da eseguire, totalmente o parzialmente, in uno Stato diverso da quello dove il contratto è stato stipulato o da dove il viaggiatore è partito.

#### 8. Le modalità di perfezionamento della fattispecie contrattuale e del rapporto.

L'organizzatore e il venditore sono tenuti, ancor prima di intraprendere le trattative con il consumatore, a rispettare alcuni obblighi di informazione. Le indicazioni contenute nell'opuscolo informativo sono vincolanti per il *tour operator*, tranne nel caso in cui le modifiche non siano comunicate

---

<sup>73</sup> Risulta così ampliata in maniera significativa la gamma dei servizi che possono essere resi direttamente dalle associazioni, abilitate ad esercitare non soltanto l'attività di organizzazione ed intermediazione di viaggi e soggiorni, ma anche l'attività di produzione, commercializzazione e gestione di prodotti e servizi, di infrastrutture ed esercizi, compresi quelli di somministrazione, a condizione che facciano parte di sistemi turistici locali e concorrano alla formazione dell'offerta turistica. Innovando le previsioni della vecchia legge quadro, l'art. 7, co. 9, della legislazione nazionale sul turismo ha omesso ogni riferimento al carattere necessariamente nazionale dell'associazione non riconosciuta, ammettendo così l'accesso al regime semplificato a tutte le forme di associazionismo, operanti anche a livello locale, a prescindere dalla rilevanza territoriale. È questo un segnale di apertura che non può non preoccupare gli operatori professionali e le stesse associazioni dei consumatori, laddove la nuova previsione legislativa non sia accompagnata dalla predisposizione di opportuni strumenti di controllo, che possano consentire di prevenire ed evitare l'insorgere di nuove forme di abusivismo nell'esercizio dell'attività. L'unico ulteriore limite sancito dalla legge statale riguarda il rispetto di quanto previsto dalla CCV, dal D. Lgs. 23 novembre 1991, n. 392, di attuazione della direttiva n. 82/470/CEE nella parte concernente gli agenti di viaggio e turismo, e dal D. Lgs. n. 111/1995. Sotto questo profilo, pertanto, la nuova legge intende assoggettare lo svolgimento dell'attività di organizzazione e di intermediazione di viaggi svolta dalle associazioni senza scopo di lucro alla stessa disciplina cui sono sottoposte le agenzie autorizzate.

<sup>74</sup> La disciplina del D. Lgs. n. 111/1995 è applicabile sia ai viaggi nazionali che a quelli internazionali, purché il contratto sia stipulato o proposto nel territorio nazionale, indipendentemente dunque dal luogo in cui abbia a trovare esecuzione: Trib. Napoli, 16 dicembre 2002, in *Giur. merito*, 2003, 1738.

al consumatore prima della stipulazione o vengano concordate per iscritto dalle parti dopo la conclusione del contratto (art. 9, co. 2).

Qualunque sia il mezzo mediante il quale le informazioni siano comunicate al consumatore, a norma dell'art. 8, co. 4, durante la fase delle trattative, non possono essere divulgate informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto. Il *tour operator*, per portare a conoscenza dei consumatori le varie offerte può utilizzare come modalità la pubblicazione del catalogo di viaggio. La sua diffusione non configura una proposta contrattuale, né può essere in alcun modo qualificata come offerta al pubblico, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1336 c.c.<sup>75</sup>.

In questo panorama prescrittivo, occorre verificare l'impatto della normativa sui rapporti turistici e valutare la compatibilità degli schemi contrattuali tradizionali alle esigenze di mercato, con riferimento alla dinamica delle stipulazioni negoziali. Di norma i rapporti si concludono con contratti consensuali ad effetti obbligatori, il loro perfezionamento avviene secondo lo schema tradizionale dello scambio di proposta e accettazione. Le modalità di conclusione del contratto di viaggio presentano aspetti di assoluta originalità<sup>76</sup>.

Secondo le prassi negoziali, il consumatore assume la veste di proponente, mentre il *tour operator* quella di accettante. L'art. 4 delle condizioni generali di contratto conferma tale impostazione, laddove prevede che «la domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia». In effetti è facile rilevare che si tratta di un'ordinaria proposta contrattuale, piuttosto che di una prenotazione di un viaggio organizzato (espressione usata in senso improprio). La proposta del consumatore è spesso qualificata come «richiesta impegnativa» e come proposta irrevocabile, sempre che nel frattempo il *tour operator* non l'abbia accettata. La proposta contrattuale o la richiesta impegnativa può essere accompagnata dal versamento di una caparra, indicata nella modulistica come «acconto», che non può eccedere il 25% del corrispettivo globale pattuito.

Il contratto di viaggio, (*ex art. 7, co. 1, lett. d*), contiene l'indicazione dell'importo, versato a titolo di caparra, da corrispondere all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo. Le condizioni generali di contratto prevedono che il mancato puntuale pagamento delle somme costituisce clausola risolutiva espressa, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. Dal momento che le disposizioni codicistiche relative all'accordo delle parti rivestono carattere derogabile, il momento perfezionativo del contratto si discosta sensibilmente dal modello tradizionale. L'accettazione delle prenotazioni, con

---

<sup>75</sup> Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 29.

<sup>76</sup> La disciplina del contratto di viaggio mostra di non tenere nella dovuta considerazione le particolari modalità che connotano la dinamica di formazione del vincolo contrattuale e le conseguenze che ne derivano tanto in rapporto al pagamento del corrispettivo dovuto dal consumatore, quanto soprattutto in ordine alla rinuncia al viaggio organizzato da parte del turista.

conseguente conclusione del contratto, si avrà solo nel momento in cui l'organizzatore invierà, anche a mezzo sistema telematico, relativa conferma al cliente, presso l'agenzia di viaggi venditrice. In relazione al tempo e al luogo di perfezionamento del rapporto, viene introdotta una deroga al disposto dell'art. 1326, co. 1, c.c. Il contratto si intende concluso nel momento e nel luogo in cui il *tour operator* trasmette l'accettazione al consumatore, e non già nel tempo e nella località in cui la conferma dell'organizzatore giunge a conoscenza o perviene all'indirizzo (*ex art. 1335 c.c.*) del proponente.

Si riteneva che le modalità di perfezionamento del rapporto influissero sull'individuazione del foro competente per territorio<sup>77</sup> per le azioni relative ad un contratto di viaggio organizzato<sup>78</sup>. È ormai scomparsa la prassi di inserire nelle condizioni generali di contratto la clausola che prevede come foro competente quello in cui ha sede l'organizzazione turistica, che offre il pacchetto di viaggio.

La previsione in oggetto può ritenersi inefficace in quanto abusiva, *ex art. 1469 bis*, co. 3, n. 19, c.c., pur se sopravvissuta all'entrata in vigore del D. Lgs. n. 111/1995 ed all'evoluzione della disciplina dei contratti dei consumatori<sup>79</sup>.

Mentre nei contratti di alcuni *tour operators* minori essa è ancora presente, non è più prevista nelle condizioni generali di contratto predisposte dalle associazioni maggiormente rappresentative delle agenzie di viaggio e turismo. Gli schemi contrattuali sono stati tempestivamente adeguati alla nuova disciplina delle clausole abusive, con l'eliminazione dalle previsioni dei contratti *standard* delle clausole di deroga al foro competente.

## 9. La forma del contratto.

Nel corso dei lavori preparatori della direttiva n. 90/314/CEE, una delle questioni più discusse era stata quella della forma del contratto di vendita di pacchetti turistici. Prima dell'approvazione del decreto si prevedeva, tra le varie possibilità, una forma scritta *ad substantiam*, con la conseguente nullità del contratto in caso mancata indicazione da parte del *tour operator* delle informazioni dovute al consumatore.

---

<sup>77</sup> Pret. Torino, 5 febbraio 1990, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1991, 236, precisa che a norma dell'art. 17 CCV il contratto stipulato, tramite un intermediario, dal viaggiatore e dall'organizzatore del viaggio si intende concluso nel momento e nel luogo in cui il viaggiatore ha prestato il suo consenso e versato il prezzo all'intermediario; ne consegue che il *forum contractus*, ai fini della competenza territoriale in ordine alle azioni relative al contratto di viaggio, coincide con il luogo indicato.

<sup>78</sup> Per quanto attiene ai rapporti tra operatore turistico e consumatore, peraltro, la questione assume oggi una valenza del tutto marginale, in considerazione delle nuove norme che disciplinano il foro competente per le controversie derivanti dai contratti di consumo: per tutte, Cass., sez. un., 1 ottobre 2003, n. 14669, in *Foro it.*, 2003, I, 3298.

<sup>79</sup> In giurisprudenza, cfr. Trib. Palermo, ord. 23 febbraio 1997, in *Foro it.*, 1997, I, 421, ed in *Vita not.*, 1997, 704, part. 724, con n. V. CASPANI, *Sul procedimento anticipatorio per richiesta di azione inibitoria in via di urgenza ex art. 1469 sexies c.c. e sulla nuova disciplina delle clausole vessatorie nei contratti conclusi dai consumatori*, *ivi*, 715; Trib. Palermo, ord. 5 marzo 1997, in *Foro it.*, 1997, I, 421; Trib. Palermo, 2 giugno 1998, in *Foro it.*, 1999, I, 358, con n. A. PALMIERI, *L'esordio della inibitoria ordinaria, il repulisti delle condizioni generali di contratto (ovvero tutto ciò che non è bilanciato è abusivo)*.

Nel testo definitivo, invece, viene garantito un elevato livello di documentazione del contratto, con riferimento sia all'obbligazione assunta dall'organizzatore di viaggi, che ai doveri e ai diritti del turista.

Per questo motivo, «il contratto di viaggio rappresenta una sorta di vetrina indispensabile sia al professionista per esporre il proprio prodotto, sia al consumatore, per guardare e orientarsi nella scelta. Esso rappresenta lo strumento tecnico attraverso il quale assumono veste giuridica e “forma” le offerte inventate dal mercato turistico per rispondere ad esigenze sempre più estese, immateriali e complesse» del viaggiatore<sup>80</sup>.

Gli interessi del consumatore, insieme ad una precisa ricostruzione della volontà dei contraenti e ad un'esatta determinazione del contenuto del pacchetto turistico che forma oggetto del contratto, sono adeguatamente tutelati dall'art. 6<sup>81</sup>.

L'art. 5 della CCV, invece, obbliga l'organizzatore a rilasciare un documento di viaggio<sup>82</sup>, che deve contenere le informazioni tassativamente previste all'art. 6, par. 1 e che fa fede fino a prova contraria delle condizioni del contratto (art. 7, par. 1). Nel caso di mancato rilascio o di violazione degli obblighi di informazione da parte del *tour operator*, questi è responsabile per qualsiasi pregiudizio che possa derivarne al viaggiatore (art. 7 CCV), mentre il contratto resta valido.

In realtà, la consegna di un documento che riporta i dati relativi alle prestazioni promesse e gli altri elementi di identificazione del contenuto contrattuale, rappresenta una tutela differente rispetto alla introduzione di un vincolo formale. Grazie ad esso il viaggiatore conosce in anticipo le condizioni del viaggio organizzato e i diritti e gli obblighi stabiliti nel contratto. La Convenzione non prevede alcun requisito di forma scritta per il contratto, né *ad probationem*, né *ad substantiam*.

Nonostante il documento consegnato dall'organizzatore non sia un atto scritto<sup>83</sup>, esso comunque garantisce una tutela concreta per il viaggiatore<sup>84</sup>. Si tratta di un “*neoformalismo*”<sup>85</sup>, fenomeno che incide

<sup>80</sup> L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, in *Tratt. dir. civ. Notar.*, Napoli, 2010, 65; G. CASTOLDI, *Turisti, dalla teoria alla pratica*, Milano, 2002.

<sup>81</sup> L'art. 6 del d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111, attuativo della direttiva CEE n. 90/314, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso» (le cui disposizioni sono state in seguito trasfuse, con modificazioni, nel d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, “*Codice del consumo*”). (In argomento cfr. il commento di A.M. MANCALEONI, in *Dir. tur.*, 2005, 385) si fa carico minuziosamente dei problemi relativi all'effettiva consapevolezza del turista, cercando di creare un reticolo di informazioni da fornire nelle trattative, un contenuto contrattuale essenziale e dettagliato che coinvolge non solo l'identificazione dei servizi offerti e dell'offerente, ma anche alcune modalità del rapporto stesso (termini per reclami, assenso per modifiche contrattuali, credibilità del contratto). Oltre alla fase delle trattative e della conclusione del contratto, si prevede che l'organizzatore abbia ulteriori obblighi di informazioni circa le modalità tecniche dell'esecuzione delle prestazioni a suo carico (Sul punto v., D. VALENTINO, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, Napoli, 1999, 182). Il decreto stabilisce che «il contratto di vendita di pacchetti turistici è redatto in forma scritta in termini chiari e precisi» e al consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore. (Cfr. G. SILINGARDI-F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, Torino, 1998, 200; L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, Milano, 1998; E. ROPPO, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 1 ss., M.E. LA TORRE, *Il contratto di viaggio tutto compreso*, in *Giust. civ.*, 1996, 1, 27).

<sup>82</sup> Tale documento di viaggio deve portare la firma dell'organizzatore, che può essere sostituita da un timbro.

<sup>83</sup> In questo caso occorrerebbe che l'atto predisposto dal *tour operator* fosse sottoscritto da entrambe le parti o, quantomeno, da quella contro la quale è prodotto in giudizio: il che certo non necessariamente avviene nel caso del documento di viaggio, in cui la firma dell'organizzatore può essere sostituita da un timbro.

<sup>84</sup> Il tradizionale principio della libertà delle forme negoziali, retaggio storico *ex art.* 1325, n. 4 c.c., è stato sostituito, nei contratti tra consumatore e impresa, da un certo rigore formale, che responsabilizza maggiormente il contraente forte ed garantisce un più ponderato consenso negoziale del consumatore (V. BUONOCORE, cit.; A. JANNARELLI, *Le vendite aggressive: vendite stipulate fuori dei locali commerciali e vendite stipulate a distanza nel diritto italiano ed europeo*, Napoli, 1995, 13). Nell'ordinamento francese singole disposizioni sembrano smentire il principio della libertà della forma. In materia di vendita, il cod. francese dispone che «*Elle peut être faite par acte authentique ou sous seing privé*», che stabilisce che i contratti di valore superiore ad un certo importo necessitano della prova scritta. Di recente anche in Francia si è avuto la rinascita del Formalismo che ha riguardato una serie di contratti, ma esso riguarda la prova e non i requisiti di validità dei negozi. La forma è richiesta per la validità solo della donazione, delle convenzioni matrimoniali, della costituzione d'ipoteca dell'assicurazione e della creazione di alcuni titoli di credito. (Si veda HAMEL, *Vente et échange*, in PLANIOL ET RIPERT, *Traité prat. de droit civ. franc.*, X; 1956, 15; MOENECLAËY, *De la renaissance du formalisme dans les contrats*, 1914; ROUXEL, *L'évolution du formalisme*, 1953; PIEDELIEVRE, *Les transformations du formalisme*, 1959; CORNU, *L'évolution du droit des contrats*, in *Journ de la société de dr. Comparé*, 1979, 453, 22; ZAKI, *Le formalisme conventionnel: illustration de la notion de contrat-cadre*, RIDC, 1986, 1043; G. BERLIOZ-HOUIN ET G. BERLIOZ, *Le droit des contrats face à l'évolution économique*, in *Etudes R. Houin*, 1985, FLOUR, *Remarques sur l'évolution du formalisme*, in *Etudes Ripert*, 1950, I, 93; l'autore rileva come nel campo del diritto operino due tendenze in contrasto: il legislatore, preoccupato di assicurare stabilità al commercio giuridico, inclina verso il formalismo; il giudice, vincolato a valori quali la buona fede e la fedeltà della parola data, è portato a tenere conto di una promessa, della cui esistenza abbia comunque acquisito la certezza). Trattasi di «forme di protezione» e non di «forme di efficacia», le quali hanno il duplice obiettivo di favorire la riflessione del consumatore sulle condizioni che si appresta ad accettare e di dare maggiore certezza alla stipulazione, facilitando il ricorso ai mezzi giudiziali di tutela. Il primo obiettivo viene spesso rafforzato mediante l'imposizione di obblighi di informazione a carico del professionista, anche nella fase delle trattative, il cui adempimento si traduce nella consegna al consumatore di un *depliant* (vedi diffusamente sul punto, D. VALENTINO, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, cit., spec. 133 e 243, che sottolinea la forte influenza, per il tramite della forma scritta, delle regole di informazione sul contenuto del contratto). Dette prescrizioni rappresentano delle «formalità» imposte al contraente professionale e segni del nuovo formalismo (G. CHINÉ, *Le garanzie rafforzate del credito*, Torino, 2000, 645 ss.). Le forme comunitarie non segnano il ritorno al formalismo dell'epoca romana, ove lo stesso effetto negoziale discendeva dall'osservanza di comportamenti esteriori che toglievano rilievo all'elemento intenzionale, non annullano la volontà, ma la supportano, sono necessarie perché l'atto produca i suoi effetti ma sono insufficienti a tal fine se non accompagnate da un consenso certo ed immune da vizi. Si tratta della c.d. "forma informativa" (espressione coniata da G. DE NOVA, *Tipico e atipico nei contratti della navigazione, dei trasporti e del turismo*, in *Dir. trasp.*, 1995, 720), di "neoformalismo": il vincolo formale riguarda solo in alcuni casi il contratto in sé, mentre in altre ipotesi è imposto per una serie di informazioni rilevanti che si pongono nella fase precedente, contemporanea o successiva alla conclusione del contratto (in generale, sul "neoformalismo", si vedano le considerazioni di R. LENER, *Forma contrattuale e tutela del contraente "non qualificato" nel mercato finanziario*, Milano, 1996). Segnali di tale fermento derivano dal Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, d.lgs. 1 settembre 1993, n. 385, che prescrive la forma scritta *ad substantiam*, l'obbligo formale gravante sulla banca di consegnare un esemplare del contratto al cliente, l'indicazione di singole clausole che, a pena di nullità, devono comparire per iscritto nel contratto (tasso d'interesse, prezzi praticati e oneri di mora), e la previsione della nullità di eventuali clausole di rinvio agli usi per l'individuazione di tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati. Quindi, nel mercato bancario, la parte debole è tutelata con la conoscibilità dei termini dell'operazione, dei meccanismi matematico-economici, del piano complessivo dei vantaggi e degli svantaggi che il rapporto può produrre. Si garantisce, così, la trasparenza, che non è lo strumento per superare la differenza di posizione contrattuale delle parti, non è diretta a riequilibrare le prestazioni, ma chiarisce soltanto le regole del gioco e può essere strumento per realizzare un riequilibrio tra posizioni contrattuali, ma non può avere un effetto diretto su un eventuale squilibrio delle prestazioni. (Sul punto v. D. VALENTINO, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, cit., 156). Anche l'art. 18 del d.lgs. 23 luglio 1996, n. 415, attuativo della dir. 93/6/CE, poi confluito nel t.u. dell'intermediazione finanziaria: d. lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, impone la forma scritta a pena di nullità, riconoscendo al solo cliente la facoltà di farne valere l'invalidità, secondo lo schema delle nullità relative. Tale norma ha fatto scivolare l'obbligo formale dal prospetto al contratto relativo ai servizi finanziari, rimarcando come la previsione sulla forma possa svolgere un ruolo di protezione del contraente debole. Nei contratti la necessità di tutelare un contraente più debole si realizza secondo un meccanismo cronologicamente determinato. Gli obblighi di informazione non sono più dettagliatamente specificati né legati a vincoli formali. L'informazione non è più un obiettivo, ma ha come funzione quella di far carico alla controparte professionalizzata di non abusare a suo esclusivo vantaggio della propria posizione, o di realizzare investimenti adeguati alle aspettative del cliente, o di rendere consapevole l'investitore, e di non fargli effettuare operazioni non adeguate. In tale ambito, le informazioni devono essere recepite nel contratto, che subisce vincoli formali, proprio per consentire al cliente di verificare che l'operazione conclusa corrisponda a quella proposta o che le informazioni vengano finalizzate a fornire delucidazioni sull'effettivo contenuto dell'accordo. (Sul punto v. D. VALENTINO, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, cit., 151, ma anche G. ALPA E F. CAPRIGLIONE (a cura di), *Commentario al testo unico in materia di intermediazione finanziaria*, Padova, 2001; per i profili contrattuali v. anche G. ALPA E P. GAGGERO, *D. lgs. n. 58 del 1998. Profili della tutela del risparmiatore*, in *Società*, 1998, 522; G. GRISI, *La prestazione on line di servizi e prodotti finanziari*, in *Eur. dir. priv.*, 2001, 367). Anche l'art. 5 del d.lgs. 15 gennaio 1992, n. 50, che ha recepito la direttiva CEE n. 85/577 in materia di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, impone la forma scritta per l'informazione, ormai obbligatoria per l'operatore commerciale, relativa al diritto di recesso attribuito *ex lege* al consumatore

(cfr. E. LIVI, *Elementi di strategia delle imprese turistico-alberghiere*, Firenze, 1993, 198). Per i contratti di acquisto di un diritto di godimento a tempo parziale di beni immobili (c.d. multiproprietà) la forma scritta è stata imposta *ad substantiam* dall'art. 3, co. 1, d.lgs. 9 novembre 1998, n. 427, mentre l'art. 2 ha previsto in capo al venditore l'obbligo di fornire per iscritto tutte le informazioni richiestegli da eventuali interessati all'acquisto, consegnando a questi ultimi un documento informativo contenente gli estremi della concessione edilizia e la destinazione urbanistica dell'immobile. Il venditore deve anche menzionare nella pubblicità commerciale la facoltà per il consumatore di ottenere il documento informativo (art. 4, co. 2), le eventuali modifiche delle notizie in esso contenute (art. 2, co. 3) e deve consegnargli una copia del contratto tradotto nella lingua dello Stato dell'Unione in cui è situato l'immobile (art. 3, ult. co.). È prevista una sanzione amministrativa per la violazione dei principali obblighi di informazione (art. 12, co. 1). (Cfr. G. ALPA, *Il recepimento della direttiva comunitaria in materia di multiproprietà: un'analisi comparativa*, in *Eur. dir. priv.*, 1998, 193; G. DE NOVA, *Multiproprietà e disciplina dei contratti*, in *Riv. dir. priv.*, 1999, 5; U. MORELLO, *Diritti di godimento a tempo parziale su immobili: le linee di una nuova disciplina*, in *Contratti*, 1999, 57; G. TASSONI, *I diritti a tempo parziale su beni immobili. Un contributo allo studio della multiproprietà*, Padova, 1999; M. TRIMARCHI, *La multiproprietà*, in A. TIZZANO (a cura di), *Il diritto privato dell'Unione europea*, I, in *Tratt. dir. priv.*, BESSONE, Torino, 2000, 245; G. DI ROSA, *Proprietà e contratto. Saggio sulla multiproprietà*, Milano, 2002; P. PERLINGIERI, *La tutela del contraente debole nelle negoziazioni immobiliari. Traccia di un possibile convegno*, 2000, in ID., *Il diritto dei contratti*, cit., 320). Altre imposizioni di natura formale sono contenute nella disciplina del d.lgs. 22 maggio 1999, n. 185, con cui è stata recepita nell'ordinamento italiano la direttiva n. 97/7/CE relativa alle tecniche di contrattazione a distanza (vedi sul punto, D. VALENTINO, *Obblighi di informazione e vendite a distanza*, in *Rass. dir. civ.*, 1998, 375, ma anche ID., *Recesso e vendite aggressive*, Napoli, 1996; A. JANNARELLI (a cura di), *Le vendite aggressive. Le vendite stipulate fuori dei locali commerciali e vendite stipulate a distanza nel diritto italiano ed europeo*, Napoli, 1995; G. DE MARZO, *I contratti a distanza*, Milano, 1999; G. GABRIELLI, *L'attuazione in Germania ed in Italia della direttiva europea sui contratti negoziati fuori dai locali commerciali*, in *Eur. dir. priv.*, 2000, 715; F. ASTONE, *I contratti negoziati fuori dai locali commerciali*, in *Tratt. dir. priv. eur.*, LIPARI, IV, cit., 30; G. ALPA, *Introduzione al diritto dei consumatori*, Roma-Bari, 2006, 173 e con riguardo ai contratti a distanza attinenti ai servizi finanziari oggetto della dir. 2002/65/CE v. B. MANFREDONIA, *I servizi finanziari on line e la tutela del consumatore telematico*, in *Rass. dir. civ.*, 2004, 1171; E. MINERVINI, *Contratti a distanza*, in *Encicl. Giur.*, Roma, VIII, 2006, l'autore nota come il fine della direttiva sia quello di consolidare il mercato interno, agevolare la circolazione di beni e servizi, consentendo ai privati di accedere a beni in altri Stati membri. Accanto alla finalità di strutturazione del mercato vi è quella consumeristica: la vendita a distanza non deve comportare una diminuzione delle informazioni fornite al consumatore, che ha un diritto di recesso senza oneri economici). Al fine di garantire un'adeguata informazione al consumatore in simili stipulazioni, nelle quali è ovviamente maggiore il pericolo di asimmetrie informative e di insufficiente comprensione del significato dell'operazione negoziale in capo al contraente non professionale, l'art. 4 del decreto impone a carico del fornitore del bene o del servizio offerto l'obbligo di confermare, per iscritto o su altro supporto duraturo, alcune notizie riguardanti vari profili dell'operazione economica. Tale obbligo, che deve essere adempiuto prima della conclusione del contratto, attiene a notizie sull'identità del fornitore e sul suo indirizzo, sulle caratteristiche essenziali del bene o servizio dedotto in contratto, sul prezzo, su eventuali spese di consegna, sulle modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, su esistenza e condizioni per l'esercizio del diritto di recesso attribuito al consumatore. In particolare, nel caso di utilizzo per il pagamento di moneta elettronica o di carte di credito, sono posti a carico dell'emittente diversi obblighi informativi preventivi e successivi: prima della stipula del contratto o prima della consegna o dell'acquisizione della disponibilità dello strumento, vanno comunicate per iscritto le condizioni contrattuali e queste devono necessariamente avere contenuti predeterminati riguardanti le caratteristiche tecniche dello strumento, gli elementi che ne consentono l'impiego, una descrizione degli obblighi e delle responsabilità del titolare e dell'emittente, nonché un elenco dettagliato delle tariffe, spese, commissioni ed oneri a carico del titolare, tassi di interesse e termini per l'eventuale contestazione sulle operazioni compiute. Gli obblighi informativi riguardano anche l'utilizzo della carta di credito, poiché ogni operazione deve essere seguita da ulteriori informazioni, scritte ma anche elettroniche, che consentono al titolare di identificare l'operazione svolta, il suo importo e le singole spese connesse. Costantemente il titolare deve poter verificare le ultime operazioni compiute ed il saldo disponibile. (Sul punto v., D. VALENTINO, *Moneta elettronica e tutela del consumatore*, in *Dir. Inf.*, 2004, 58). Tale «illustrazione del bene non è una semplice pubblicità», ma una «proposta contrattuale ove la norma impone dei criteri di individuazione del bene predeterminato. Soltanto immaginando che scopo e funzione della previsione sia quella di rendere consapevole il consumatore dell'utilità oggettiva del suo acquisto attraverso l'individuazione della precisa funzionalità dell'oggetto, si attribuisce alla nuova disciplina un ruolo diversificato rispetto all'art. 1447 c.c. Tale norma impone che la *res* abbia le caratteristiche essenziali al suo uso. Se, però, il consumatore non è in grado autonomamente di sapere se vi sono le qualità essenziali, la proposta contrattuale le deve contenere esplicitamente, per consentire un migliore processo decisionale del consumatore e per agevolare il riscontro della conformità del bene consegnato rispetto a quello offerto. Di conseguenza, la proposta che non contiene tali indicazioni non consente l'individuazione del bene ma consente al contraente di liberarsi del contratto, poiché l'oggetto della prestazione non è determinato. La negoziazione sarà considerata nulla *ex artt.* 1346 e 1418 c.c.» (D. VALENTINO, *Obblighi di informazione e vendite a distanza*, cit., 394). Pur non prevedendo espressamente la sanzione contrattuale della nullità per la violazione degli obblighi di informazione, il decreto attribuisce al consumatore un diritto di recesso, da esercitarsi in un termine lungo di tre mesi decorrente, per i beni, dal ricevimento da parte dell'acquirente, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto. Ove il fornitore nel predetto trimestre ottempererà all'obbligo di informazione, mettendo a disposizione del consumatore il documento, questi potrà recedere senza specificarne le ragioni e senza penalità nel termine di dieci giorni decorrenti dal momento della trasmissione delle informazioni. Secondo un'attenta dottrina, invece, l'obbligo di indicare le caratteristiche essenziali delle prestazioni è elemento la cui carenza nella

proposta contrattuale induce a discorrere di nullità dell'accordo, consentendo al consumatore, che ha formato la sua volontà sulla base di informazioni carenti ed incomplete che non gli hanno consentito di individuare con certezza l'oggetto della prestazione, di liberarsi da ogni vincolo assunto, prescindendo dalla possibilità di esercitare il diritto di recesso» (D. VALENTINO, *Obblighi di informazione e vendite a distanza*, cit., 395). L'esigenza di garantire la conoscenza delle condizioni contrattuali proposte dal professionista è soddisfatta mediante l'imposizione di un onere formale anche nell'ambito della direttiva CEE n. 31/00, sul commercio elettronico, il cui art. 10 stabilisce che le clausole e le condizioni generali del contratto proposte al destinatario devono essere messe a disposizione in un modo che gli permetta di memorizzarle e riprodurle. Per una completa disamina sull'argomento vedi: P. PERLINGIERI, *Il diritto civile nella legalità costituzionale*, Napoli, 2006, p. 118. Per una ricostruzione degli obblighi di informazione nella disciplina dei contratti di derivazione comunitaria, v. A.C. NAZZARO, *Obblighi di informare e procedimenti contrattuali*, Napoli, 2000, 166. All'espandersi dell'area di applicabilità degli obblighi di informazione, corrisponde l'aumento dei rimedi alternativi al ricorso della disciplina dei vizi della volontà: v. E. MINERVINI, *Errore, dolo e violazione degli obblighi di informazione*, in P. PERLINGIERI (a cura di), *Temi e problemi*, cit., 392. Più di recente ci si è occupati della responsabilità da prospetto informativo, conseguente ad informazioni inesatte in esso contenute: v., G. D'ALFONSO, *Responsabilità da prospetto informativo. Confronto tra evoluzione legislativa, elaborazione giurisprudenziale e dottrinale nel sistema italiano e tedesco*, Napoli, 2002; v. anche M. PROSPERETTI, *Riflessioni sul mercato e sul danno derivante da inesatte informazioni*, in AA. VV., *Studi in onore di C. M. Bianca*, IV, Milano, 2006, 637; S. GIOVA, *Il recepimento della direttiva sul commercio elettronico: informazioni, conclusione dei contratti e profili di responsabilità civile (osservazioni)*, in G. BISCONTINI E L. RUGGERI (a cura di), *Diritti del cittadino e tecnologie informatiche*, Napoli, 2004, 310; M. PENNASILICO, *La conclusione dei contratti on-line tra continuità e innovazione*, in *Dir. inf.*, 2004, 805. In generale sulla tutela del consumatore, e sulla disciplina volta a depurare il contenuto dei loro contratti da quelle pattuizioni che determinano un significativo squilibrio tra diritti e obblighi, v. G. ALPA E S. PATTI (a cura di), *Clausole vessatorie nei contratti del consumatore*, in *Cod. civ. comm.*, SCHLESINGER, continuato da F.D. BUSNELLI, Milano, 2003; P. PERLINGIERI E E. CATERINI (a cura di), *Il diritto dei consumi*, I, II, Napoli, 2005; S. MONTICELLI, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO ed E. GABRIELLI, Torino, 2005, 762; M. NUZZO, *Il rapporto di consumo*, in G. ALPA E L. ROSSI CARLEO (a cura di), *Codice del consumo. Commentario*, Napoli, 2005, 255; E. MINERVINI, *Dei contratti del consumatore in generale*, Torino, 2006 e 2011; e sulle clausole vessatorie in particolare, ID., *Tutela del Consumatore e clausole vessatorie*, Napoli, 1998, 29 e ID., *La specifica approvazione per iscritto delle clausole vessatorie nella recente legislazione speciale*, in *Riv. dir. priv.*, 2001, 815; F. DI GIOVANNI, *La regola di trasparenza*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, I, e ID., *La forma*, 885, in E. GABRIELLI (a cura di), *I contratti in generale*, II, in *Tratt. dei contratti*, cit., che distingue le norme concernenti la forma da quelle attinenti alla trasparenza nei contratti. In conclusione dall'analisi dei vari interventi legislativi cit., che divergono fra loro quanto a destinatari, obiettivi, strumenti tecnici di tutela adottati, risulta la inconfigurabilità di una omogenea categoria dei consumatori. Al centro del nostro ordinamento non vi è la categoria dei consumatori, ma la persona, che si proietta nella dimensione cost. ex artt. 2, 3, 32, ss. In senso critico si nota che il sistema italiano dei contratti è a macchia di leopardo, ancora non si è realizzato compiutamente il passaggio da un insieme di eterogenee normative relative a specifici settori ad un organico sistema di principi (Sul punto, E. MINERVINI, *Status delle parti e disciplina del contratto*, in *Il diritto dei consumi realtà e prospettive*, in *Consumatori oggi*, collana diretta da M. BESSONE E P. PERLINGIERI, 2007, 73, e in *Obbligazioni e contratti*, 2008, 8). L'autore precisa che i contratti del consumatore cedono il posto ai contratti con asimmetria di potere contrattuale. Il dato unificante la categoria può individuarsi non in una rigida caratterizzazione soggettiva, giuridica o socio-economica delle parti, ma nella debolezza di un contraente rispetto all'altro. Accanto al contratto tradizionale e al contratto del consumatore vi sarebbe un "terzo contratto", caratterizzato dalla presenza di un imprenditore che necessita di tutela nei confronti di un altro che ha un potere maggiore, e da uno squilibrio dipendente dall'abuso di dipendenza economica, da accertarsi caso per caso. I contratti del consumatore, invece, si individuano per la predisposizione unilaterale, cui consegue un'asimmetria presunta tra le parti. L'asimmetria del consumatore è di tipo informativo, quella dell'imprenditore debole di tipo economico. Non è la qualità di imprenditore del contraente a reclamare e meritare tutela, ma la particolare debolezza dell'imprenditore rispetto all'altro contraente nel caso concreto: non è configurabile una categoria di imprenditori deboli, dato che la qualità di imprenditore debole è contingente, momentanea, occasionale. In senso critico, l'autore nota che spesso l'irrompere delle leggi speciali, spesso di matrice comunitaria, e dei codici di settore, quale il codice del consumo, comporta gravi difficoltà per l'interprete nella ricostruzione della unitarietà della figura del contratto: ma a tale compito l'interprete non può e non deve sottrarsi, onde evitare la proliferazione di microsistemi non comunicabili tra loro, e la frammentazione dell'ordinamento, in contrasto con i valori espressi dalla Cost.

<sup>85</sup> N. IRTI, *Studi sul formalismo negoziale*, Padova, 1997; ID., *Formalismo e attività giuridica*, in *Riv. dir. civ.*, 1990, I, 1; F. VENOSTA, *Profili del neoformalismo negoziale: requisiti formali diversi dalla semplice scrittura*, in *Obbligazioni e contratti*, 2008, 872; E. MORELATO, *Nuovi requisiti di riforma nel contratto - Trasparenza contrattuale e neoformalismo*, Padova, 2006; ID., *Neoformalismo e trasparenza contrattuale*, in *Contratto e impr.*, 2005, 592; A. LA SPINA, *Funzionalismo e neoformalismo nell'interpretazione del diritto: teoria sistemica o ideologia?*, in *Sociologia dir.*, 1998, 1, 59; P. PERLINGIERI, *Considerazioni conclusive*, in G. FUCCILLO (a cura di), *Pubblicità, trasparenza e funzione notarile*, Napoli, 2000, 160, ove si mette in evidenza la funzione di garanzia del contraente debole che assume oggi la forma; v. anche F. DI MARZIO, *Riflessioni sulla forma nel nuovo diritto dei contratti*, in *Riv. crit. dir. priv.*, 2001, 395. Sulle forme volontarie v. V. VERDICCHIO, *Forme volontarie ed accordo contrattuale*, Napoli, 2002.

solo sulla responsabilità dell'organizzatore, ma non presenta alcuna conseguenza probatoria o sostanziale per la validità del rapporto<sup>86</sup>.

Viene sottolineata, così, la netta distanza tra la disciplina della forma legale del contratto ed il regime della documentazione<sup>87</sup>.

La soluzione scelta dalla direttiva n. 90/314/CEE non è molto diversa da quella accolta dalla CCV. L'art. 4, par. 2, lett. b), stabilisce che «tutte le clausole contrattuali sono enunciate per iscritto o in ogni altra forma comprensibile ed accessibile per il consumatore e devono essergli comunicate prima della conclusione del contratto; il consumatore ne riceve copia».

Il contratto di vendita di pacchetti turistici deve essere redatto in forma scritta, in termini chiari e precisi (co. 1, art. 6, d. lgs. 111/1995). Anche se non è detto espressamente l'obbligo è imposto a colui che predispose il contratto. Il consumatore ha il diritto di ottenere il rilascio di una copia del contratto, con la sottoscrizione o il timbro dell'organizzatore o del venditore (co. 2). Esso ha un contenuto informativo minimo, riguardante gli elementi costituenti la parte sostanziale (art. 7), le informazioni da fornire al consumatore al momento della stipulazione (art. 8, co. 3) e le modalità per la variazione di quelle pubblicate nell'opuscolo illustrativo (art. 9, co. 2)<sup>88</sup>. Il contratto deve essere redatto in forma scritta e non necessariamente "stipulato" per iscritto<sup>89</sup>.

In base al generale principio di trasparenza, l'accordo vanta una «forma informativa», idonea a garantire al turista la piena consapevolezza dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. La "sottoscrizione" dell'organizzatore o del venditore, invece, ha come scopo quello di chiarire l'identità del soggetto dal quale proviene il documento.

---

<sup>86</sup> Una attenta dottrina, pur ritenendo che il contratto, in caso di mancato rispetto del vincolo di forma, soggiace al rimedio della nullità, ha richiamato l'attenzione sulla crescente commistione tra regole di validità e regole di comportamento – responsabilità. Ma tale contrapposizione tra i due ordini di regole va sdrammatizzata, stemperandola in una più generale categoria unitaria nella quale l'uno e l'altro possono trovare collocazione comune: la categoria di rimedio contrattuale. (Così, V. ROPPO, *Contratto di diritto comune, contratto del consumatore, contratto con asimmetrie di potere contrattuale: genesi e sviluppi di un nuovo paradigma*, in *Riv. dir. priv.*, 2001, 768 e V. ROPPO, *Il contratto nel Duemila*, cit., 50.). Dire che il contratto è invalido significa per l'autore accordare tutela all'interesse di una parte (quella che aspira a liberarsi dal vincolo contrattuale) contro l'altra; ma si tutela l'interesse di una parte contro l'altra anche quando si dice che quest'ultima ha violato un obbligo di comportamento e ne risponde verso la prima. Certo cambia il modo tecnico del rimedio (della tutela dell'interesse): ma sempre di rimedio (di tutela di interessi) si tratta. Posto che le parti non concorrono a determinare congiuntamente la struttura del contratto, e posto che la presenza del requisito della forma scritta risulta subordinato al comportamento di una sola delle parti, la forma stessa, anche se richiesta, non deve necessariamente ritenersi una forma scritta *ad substantiam*. (Cfr. V. ROPPO, *Commentario alla Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio* (C.C.V.), in *Nuove leggi civ. comm.*, 1978, 1772, che aveva individuato l'esistenza di un formalismo *sui generis*, che si differenzia sia dalla forma *ad probationem* che *ad substantiam*).

<sup>87</sup> Né importa rilevare che, in ipotesi di fornitura di un servizio separato, l'intermediario di viaggi sia tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti del trasporto di persone, osservando così i requisiti formali previsti per quest'ultimo contratto (art. 18, co. 2, C.C.V.). È evidente, infatti, che le disposizioni relative al contratto di trasporto ed al contratto di intermediazione operano in questo caso su piani completamente diversi. Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 32.

<sup>88</sup> Nell'interpretazione sistematica dell'art. 6, D. Lgs. n. 111/1995, pertanto, occorre tenere presente il contesto nel quale la disposizione è inserita: il quadro normativo va completato con il richiamo al disposto degli artt. 7, elementi del contratto, 8, informazione del consumatore, e 9, opuscolo informativo, che pongono a carico del *tour operator* una serie di penetranti obblighi di informazione.

<sup>89</sup> Il principio è espresso con chiarezza nell'art. 4, 2, lett. b, direttiva 90/314/CEE: tutte le clausole contrattuali sono enunciate per iscritto, od in qualunque altra forma comprensibile ed accessibile per il consumatore, e devono essergli comunicate prima della conclusione del contratto; il consumatore ha altresì diritto di riceverne copia.

Tale firma non rappresenta l'atto formale con il quale il contraente fa proprie le pattuizioni contrattuali. Il contratto deve essere "sottoscritto o timbrato" dall'organizzatore (art. 6, co. 2), cioè deve essere redatto per iscritto, ma non deve poi essere necessariamente «stipulato in forma scritta». La sottoscrizione può essere sostituita da un timbro, che non esprime il consenso della parte sul contenuto negoziale.

L'art. 6 non introduce certamente nel nostro ordinamento giuridico una nuova ipotesi di forma scritta *ad substantiam* o *ad probationem*: non condiziona la validità del contratto di viaggio al rispetto della forma scritta. La forma non è vincolata a pena di nullità<sup>90</sup>. Né gli artt. 7, 8 e 9 del decreto, che stabiliscono obblighi di informazione a carico dell'organizzatore o del venditore del pacchetto turistico, prevedono norme imperative, alla cui violazione conseguirebbe la nullità del negozio giuridico<sup>91</sup>.

La forma, quindi, non è prevista come requisito essenziale per la struttura dell'atto, la sua mancanza non comporta la sanzione della nullità assoluta, altrimenti si avrebbe un vantaggio per l'imprenditore turistico, che potrebbe approfittare di un dato strutturale per annullare le eventuali sue responsabilità che ne derivano<sup>92</sup>.

Il legislatore non ha richiesto il requisito della forma scritta neppure *ad probationem*: non è stabilita alcuna limitazione dei mezzi probatori.

Il nostro ordinamento prevede alcune ipotesi di deroga alla norma generale dell'art. 2702 c.c. secondo cui la scrittura privata fa piena prova soltanto se sia stata sottoscritta da colui contro il quale è prodotta in relazione a fattispecie per le quali viene imposto un particolare onere formale<sup>93</sup>.

---

<sup>90</sup> In giurisprudenza, per la forma scritta *ad substantiam*, v. Trib. Bari, 8 agosto 2000, in *Dir. trasp.*, 2001, 783, con n. B. FIORE, *Pacchetti turistici: forma del contratto, danno da vacanza rovinata e limite risarcitorio*, ed in *Foro it.*, 2000, I, 2089, nonché Trib. Treviso, 4 aprile 2003, in *Dir. tur.*, 2004, 127, con nota contraria di A. CORRADO, *La forma del contratto di viaggio* (in motivazione si legge che, nonostante l'art. 6 D.Lgs. n. 111/1995 non sanziona in modo esplicito con la nullità il difetto della forma scritta, tale sanzione discende automaticamente dalla disciplina del contratto in generale); dal complesso delle norme che prevedono l'applicazione di una forma negoziale determinata può essere dedotto il principio della natura essenziale della forma prevista in tutti i casi in cui la legge stessa non ne limiti l'imposizione ad effetti particolari e tale principio si applica anche alle forme negoziali che in difetto di pattuizione espressa si presumono essenziali, secondo l'art. 1352 c.c.

<sup>91</sup> Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 34.

<sup>92</sup> Su tale assunto vedi V. ROPPO, *Commentario alla Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio* (C.C.V.), in *Nuove leggi civ. comm.*, 1978, 1757, che aveva individuato l'esistenza di un formalismo *sui generis*. L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici - Profili giuridici e contrattuali*, Milano, 1998, 25, aveva osservato che non sempre «il formalismo può rivelarsi fonte di protezione per il consumatore, atteso che il mancato rispetto delle forme può essere fatto valere sia dall'una che dall'altra delle parti del contratto, anticipando quanto poi è accaduto nella realtà posto che, la mancanza di forma è stata utilizzata dal *tour operator* per sottrarsi alla richiesta di restituzione del prezzo, formulata con riferimento alla risoluzione per inadempimento di un contratto privo di forma e quindi da considerarsi nullo». Così Trib. Treviso, 4 aprile 2003, in *Dir. turismo*, 2004, 128, con nota di CORRADO, «La forma scritta del contratto di vendita di pacchetti turistici è prevista dall'art. 6 d.lgs. n. 111/1995 e benché tale norma non sanziona in modo esplicito con la nullità il difetto della forma scritta, tale sanzione discende automaticamente dalla disciplina del contratto in generale; dal complesso delle norme che prevedono l'applicazione di una forma negoziale determinata può essere dedotto il principio della natura essenziale della forma prevista in tutti i casi in cui la legge stessa non ne limiti l'imposizione ad effetti particolari; peraltro tale principio si applica anche alle forme negoziali che in difetto di pattuizione espressa si presumono essenziali, secondo la previsione di cui all'art. 1352 c.c.».

<sup>93</sup> È questo il caso, ad esempio, degli artt. 396 e 940 Cod. navigaz., che impongono il rispetto della forma scritta *ad probationem* per il contratto di trasporto di persone, mentre attribuiscono al biglietto di passaggio efficacia di strumento probatorio anche se non sottoscritto dalle parti.

La eventuale mancanza di forma del contratto di viaggio non inficia, quindi, la struttura di una fattispecie che il legislatore non considera “forte” in senso tecnico.

La forma scritta viene richiesta per esaltare quei profili funzionali che, già tipici della forma *ad substantiam*, assumono qui rilievo assorbente, per l'intima connessione con gli obblighi di contenuto<sup>94</sup>. Da tale connessione ne deriva che la forma, più che elemento essenziale del contratto *ex art. 1325, n. 4 c.c.*, è elemento essenziale dell'informazione, che precede e accompagna il contratto<sup>95</sup>. Essa viene non solo ritenuta «manifestazione sensibile di un contenuto e insieme contenuto essa stessa»<sup>96</sup>, ma viene anche considerata in connessione con l'obbligo della consegna. Il vero formalismo, infatti, si manifesta proprio attraverso la consegna<sup>97</sup>.

La forma scritta ha perciò «la finalità di rendere edotto il viaggiatore-consumatore degli obblighi e dei diritti di cui sarà titolare con la conclusione del contratto di viaggio»<sup>98</sup>. Essa è perciò fungibile solamente con altra idonea a svolgere detta “funzione informativa”. Ne deriva che, anche in assenza di una disposizione espressa, il mancato rispetto della “forma informativa”<sup>99</sup> non può restare privo di conseguenze e i rimedi proposti si presentano variegati.

Nulla è detto comunque espressamente per il mancato rispetto degli obblighi imposti all'organizzatore e al venditore, anche se il legislatore con una serie di obblighi mira a rendere il contraente forte responsabile della “costruzione” e “validità” del documento-contratto, che diviene fonte normativa del rapporto solo se redatto in forma scritta e in termini chiari e precisi<sup>100</sup>.

In una prima fase, quindi, si è ritenuto che l'inosservanza degli obblighi previsti dall'art. 6 comportasse come conseguenza non la nullità del contratto, ma solamente un obbligo risarcitorio, a carico dell'organizzatore o del venditore inadempienti, per i danni derivanti al consumatore dalla violazione della norma di legge<sup>101</sup>.

<sup>94</sup> In materia vedi M. GIORGIANNI, voce *Forma degli atti (dir. priv.)*, in *Enc. dir.*, XVII, Milano, 1968, 989; P. PERLINGIERI, *Forma dei negozi e formalismo degli interpreti*, Napoli, 1990.

<sup>95</sup> L. ROSSI CARLEO, *Il diritto all'informazione: dalla conoscibilità al documento informativo*, in *Riv. dir. priv.*, 2004, 349.

<sup>96</sup> Cfr. S. MAZZAMUTO, *Il problema della forma nei contratti di intermediazione mobiliare*, in *Contr. Impr.*, 1994, 44.

<sup>97</sup> C'è incertezza in dottrina sulle conseguenze dalla mancata consegna della copia del contratto al cliente, si potrebbe ipotizzare per alcuni la nullità *ex art. 1418, co. 1 c.c.*. Cfr. V. ROPPO, *Il contratto nel Duemila*, cit., 50. M. DE POLI, *Asimmetrie informative e rapporti contrattuali*, Padova, 2002, 140.

<sup>98</sup> S. MONTICELLI, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO ed E. GABRIELLI, Torino, 2005, 150.

<sup>99</sup> L'espressione “forma informativa” è di G. DE NOVA, *Tipico e atipico nei contratti della navigazione, dei trasporti e del turismo*, in *Dir. trasporti*, 1995, 715, 368.

<sup>100</sup> Una attenta dottrina ha richiamato l'attenzione sulla distinzione tra le regole di validità e le regole di comportamento/responsabilità, che oggi appartengono ad una categoria unitaria più generale: quella del rimedio contrattuale. (Cfr. V. ROPPO, *Il contratto nel Duemila*, cit., 50). In realtà, sia che si tratti di irregolarità, sia che si tratti di inefficacia, sia che si tratti di nullità, la parte che ha l'obbligo di redigere il contratto in forma scritta non può trarre vantaggio dal mancato rispetto degli obblighi ad essa imposti.

<sup>101</sup> Sotto questo profilo, può essere utilmente invocato il già richiamato disposto dell'art. 7, par. 2, CCV, che commina espressamente tale sanzione risarcitoria all'organizzatore il quale non osservi le prescrizioni relative alla redazione e consegna del documento di viaggio, ovvero alla mancanza in esso delle indicazioni che vi dovrebbero figurare. Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit.; G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita dei pacchetti turistici – La direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/CEE ed il d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, Torino, 1998, 41; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998, 109.

Più di recente, invece, è stato ricondotto il mancato rispetto degli obblighi di forma nell'ambito delle c.d. nullità di protezione<sup>102</sup>. L'inosservanza totale o parziale delle regole formali comporterebbe «la inefficacia a favore del consumatore di tutte le pattuizioni concernenti tali dati che risultino limitative del contenuto dei diritti del consumatore»<sup>103</sup>.

Altra garanzia per il turista è quella che alcune clausole esigano un più intenso formalismo.

La forma nel contratto di viaggio viene ritenuta «strumento di rafforzamento della posizione del turista, la sua mancanza non incide sul perfezionamento strutturale, nè funzionale del contratto»<sup>104</sup>. La stessa ricostruzione in termini di nullità presuppone che il contratto sia perfetto strutturalmente<sup>105</sup>. Il legislatore, in realtà, vuole impedire al contraente “forte” un uso deviato dell'autonomia contrattuale<sup>106</sup>, ma non tende ad ingenerare la rinascita del “formalismo”. Ciò che rileva, invece, è sempre il profilo contenutistico, cioè che «il regolamento di interessi possa essere sottoposto ad un controllo pieno sia dalle parti che dal giudice»<sup>107</sup>.

È necessario osservare che le contestazioni riguardo ad un contratto privo di forma scritta e del quale il consumatore non ha ricevuto copia, avvengono al rientro del viaggio, momento in cui è inutile per lui eccepire la nullità “totale” del contratto, tranne che per ripetere quanto prestato.

Quindi, se anche il rimedio fosse quello della nullità, quest'ultima non potrebbe travolgere l'intero contratto, poiché se nullità di protezione, essa si riferirà solo a quegli aspetti che comportano particolari obblighi per il consumatore. Ci saranno così rimedi di etero-integrazione.

La forma del contratto di viaggio è quindi una “forma informativa”<sup>108</sup>, che ha come scopo quello di tutelare il contraente debole, informandolo, in via preventiva, attraverso un “supporto stabile e duraturo” e fornendogli adeguati strumenti di scelta<sup>109</sup>. In realtà la norma parla di “obbligo di

<sup>102</sup> Vedi fra i molti, F. DI MARZIO, *Riflessioni sulla forma nel nuovo diritto dei contratti*, in *Riv. crit. dir. priv.*, 2001, 395; A. BOVE, *Vendita dei pacchetti turistici*, in *Diritto dei consumatori e nuove tecnologie*, a cura di F. BOCCHINI, I, Torino, 2003, 336.

<sup>103</sup> Così, L.V. MOSCARINI, *Diritti e obblighi di informazione e forma del contratto*, in *Diritto privato e interessi pubblici*, I, Milano, 2001, 361. In senso contrario parte della giurisprudenza di merito ha evidenziato che il contratto di viaggio deve ritenersi assoggettato alla forma scritta *ad substantiam*, poiché esigenze generali e di valenza pubblica troverebbero garanzia mediante l'aggravamento delle modalità di formazione dell'accordo contrattuale, al fine di consentire ai contraenti maggiori possibilità di conoscenza e riflessione sugli impegni assunti. «La vendita di un pacchetto turistico, comprensivo di viaggio e soggiorno o servizi turistici non accessori ai primi due elementi, necessita di una forma scritta *ad substantiam*, a pena di nullità (questione, peraltro, nella specie non tempestivamente eccepita dalle parti né rilevabile d'ufficio)». Così, Trib. Bari, 08 agosto 2000, in *Foro it.*, 2001, I, 2089 e in *Dir. trasporti*, con nota di B. FIORE, *Pacchetti turistici: forma del contratto, danno da vacanza rovinata e limite risarcitorio*. Si osserva che mentre la giurisprudenza pone l'accento sulla struttura di un contratto, da ritenersi invalido in assenza di uno schema rigido, racchiuso in un documento contrattuale che, solo con la sottoscrizione può garantire la piena consacrazione del contenuto, la dottrina, invece, pone l'accento sull'obbligo di forma imposto dal legislatore a carico del predisponente, la cui mancanza anche quando si parli di nullità, integra la violazione di una norma imperativa posta a tutela dell'aderente. L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 70.

<sup>104</sup> Cfr. M. NUZZO, *Sub art. 1469 quinquies, co. 1 e 3*, in *Commentario al capo XIV bis del codice civile: dei contratti del consumatore (art. 1469 bis-1469 septies)*, a cura di C.M. BIANCA e F.D. BUSNELLI, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 852.

<sup>105</sup> Vedi sul punto C. PILLA, *Circolazione giuridica e nullità*, Milano, 2002, 227.

<sup>106</sup> Così, E. NAVARRETTA, *sub art. 1469 quinquies, co. 2*, in *Commentario al capo XIV bis del codice civile: dei contratti del consumatore (art. 1469 bis-1469 septies)*, a cura di C.M. BIANCA e F.D. BUSNELLI, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 884.

<sup>107</sup> Così, A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999, 95.

<sup>108</sup> Si veda in proposito B. SIRGIOVANNI, *sub art. 85-88*, in *Comm. al cod. cons.*, VETTORI, Padova, 2007, 716.

<sup>109</sup> P. PERLINGIERI, *Forma dei negozi e formalismo degli interpreti*, cit.

redazione”, “in termini chiari e precisi”, e non di “forma di stipulazione”, il che starebbe a significare che alla regola della conoscibilità si sostituisce una effettiva conoscenza, all’informazione fornita *per relationem* si sostituisce una informativa completa, alla “chiarezza una agevole comprensibilità”<sup>110</sup>. Da tale prospettiva ne deriva che dal mancato rispetto della forma non consegue nessuna nullità, neppure di protezione, ma una responsabilità, un diritto risarcitorio, conforme non solo con l’obiettivo di tutela previsto dalla legge, ma anche con la *ratio* della direttiva comunitaria n. 90/314/CEE da cui la norma deriva, che non impone la forma scritta, ma la “forma appropriata” su “supporto duraturo” delle note informative. Ciò è stato ripreso anche dalla direttiva n. 97/7/CE sulle vendite a distanza. Il contratto redatto per iscritto deve essere timbrato ma non necessariamente sottoscritto dal professionista, mentre non è menzionata la sottoscrizione del consumatore, proprio perché il documento non è il luogo di scambio delle volontà, ma è il supporto duraturo che descrive l’accordo raggiunto<sup>111</sup>.

In definitiva, la forma indicata nell’art. 85 cod. cons. è una “forma di protezione” per il turista, che informa e semplifica l’onere probatorio e il ricorso alla giustizia. Non è un elemento della “struttura” contrattuale, ma è uno “strumento remediale”; la norma che la prevede non è una norma di validità ma una regola di comportamento.

L’art. 86 cod. cons. elenca gli elementi del contratto che devono essere specificati obbligatoriamente, per rendere conoscibile il contenuto contrattuale<sup>112</sup>; tale precisa elencazione semplifica l’onere della prova per il consumatore e favorisce il controllo sull’esattezza dell’adempimento del professionista nell’esecuzione del contratto<sup>113</sup>.

Concludendo si può notare come in tale contesto forma e informazione si intersecano e si completano, attuando meccanismi di etero-integrazione che caratterizzano il processo di formazione del contratto<sup>114</sup>.

---

<sup>110</sup> V. ROPPO, *Contratti standard: autonomia e controlli nella disciplina delle attività negoziali di impresa*, Milano, 1975, 212.

<sup>111</sup> Sul punto è intervenuta la Cass., 3 novembre 2008, n. 26422, in *Obbligazioni e contratti*, 2009, 902, con nota di BRUNI. «Il contratto di acquisto di un pacchetto turistico è valido anche se sottoscritto da un solo partecipante; difatti se più persone intendono effettuare una vacanza insieme, raggiungendo la medesima località con gli stessi mezzi e servendosi dei medesimi servizi (alberghieri e non), non concludono tanti contratti distinti ma un unico contratto relativo all’acquisto del pacchetto turistico. Il potere-dovere del giudice di controllare d’ufficio il rispetto del principio del contraddittorio nei casi di litisconsorzio necessario deve essere esercitato esclusivamente con riferimento alle domande *binc et inde* sottoposte al suo giudizio e non riguarda, quindi, eventuali eccezioni, ancorché riconvenzionali, in ordine alle quali può pronunciarsi soltanto *incidenter tantum*».

<sup>112</sup> C. ALVISI, *Il diritto privato del turismo nell’ordine giuridico del mercato*, Torino, 2007.

<sup>113</sup> Il giudice compie la sua verifica sul contenuto del contratto in modo aderente al documento scritto, in modo che nessun altro servizio o modalità esecutiva possa essere chiesta al viaggiatore se non specificata per iscritto. Cfr., Trib. Roma, 13 aprile 2005, in *Dir. turismo*, 2006, 41, con nota di GIORDO: «In assenza di una precisa indicazione nel contratto circa la tipologia del mezzo di trasporto destinato alle escursioni ed alle qualità, e modalità, di esecuzione di altre prestazioni (tra le quali l’assistenza resa da guide turistiche), il giudice può fondare la propria decisione sul c.d. *confidential report* e, a tal fine, considerare inattendibili le dichiarazioni rese, in sede di prova orale, dal testimone firmatario del predetto documento».

<sup>114</sup> N. IRTI, *Scambi senza accordo*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 1998, 347.

## Capitolo V.

### I contratti di ospitalità.

1. I package tours atipici: *tailor-made arrangements*. I pacchetti turistici di durata inferiore alle 24 ore; i *packages* gratuiti (viaggi a fini pubblicitari, corsi di aggiornamento, vacanze premio, vacanze studio, viaggi a scopo benefico o religioso). Il turismo culturale e musicale.

L'aumento del turismo di massa nel nostro paese ha contribuito, negli ultimi decenni, ad accrescere la vendita di viaggi «tutto compreso» ove l'organizzazione è definita preventivamente, «secondo un piano programmato di vacanze elaborato dai soli operatori professionali»<sup>115</sup>. Si è soliti assistere alla realizzazione di «pacchetti turistici mirati, il cui contenuto viene elaborato dal *tour operator* per rispondere alle esigenze e ai desideri del consumatore»<sup>116</sup>.

Trattasi di contratti comunemente denominati *tailor-made arrangements*, creati dal *tour operator* in collaborazione con il viaggiatore, che mantiene la facoltà di «scegliere quali, tra i diversi servizi proposti, debbano andare a comporre il viaggio o il soggiorno»<sup>117</sup>. I pacchetti turistici su misura si differenzerebbero dai classici contratti di viaggio, disciplinati dall'art. 2 d. lgs. 111/1995, per l'unico motivo di essere creati non unilateralmente dal *tour operator*, ma d'intesa con il turista.

Ciò non significa, tuttavia, che nella predisposizione di un pacchetto turistico su misura, il *tour operator* venga spogliato delle proprie attribuzioni, riducendosi ad un mero esecutore passivo delle direttive impartitegli dal consumatore: egli è comunque tenuto a procurare pacchetti turistici in nome proprio e verso corrispettivo (*ex art. 3 d. lgs. 111/1995*).

Ciò detto, rileva a questo punto la delicata problematica circa la riconducibilità di tale fattispecie allo schema dell'appalto di servizi, o in alternativa all'appalto di regia<sup>118</sup>, e quindi l'individuazione della disciplina applicabile<sup>119</sup>.

<sup>115</sup> Così M.E. LA TORRE, *Il contratto di viaggio tutto compreso*, in *Giust. civ.*, 1996, 27.

<sup>116</sup> Cfr. G.d.P. Siena, 3 maggio 2004, n. 2581, in *Dir. Tur.*, 2005, 2, 141 con n. F. MICHETTI, *Contratto di viaggio, desiderata del turista e prova dei patti aggiunti*.

<sup>117</sup> Così, G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita dei pacchetti turistici – La direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/CEE ed il d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, Torino, 1998, 29. Conformemente, G. TASSONI, *Il nuovo decreto legislativo sui viaggi organizzati. Commento al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111*, in *Contratti*, 1995, 3, 323; G. SILINGARDI, *Contratti di viaggi organizzati*, in *Enc. Giur.*, 1996, IX, 2; M.E. LA TORRE, *Il contratto di viaggio tutto compreso*, cit.

<sup>118</sup> Autorevole dottrina esprime il proprio scetticismo circa la riconducibilità del contratto di appalto a regia nell'ambito del contratto di appalto. Vedi per tutti D. RUBINO, *Dell'appalto*, Bologna, 1973, 103; C. GIANNATTASIO, *L'appalto*, Milano, 1977, 40 che considera «la regia come una situazione intermedia tra l'appalto e il rapporto di lavoro subordinato»; F. GALGANO, *Diritto civile e commerciale*, Padova, 1993; A. CIANFLONE, *L'appalto di opere pubbliche*, Milano, 1988, C. VIGNALI, *Formazione del corrispettivo*, in *L'appalto privato* (Trattato diretto da M. Costanza), Torino, 2000, 244 e da ultimo M. BONOMI, *L'appalto a regia*, in *Nuova giur. civ.*, 2006, II, 471.

Infatti, agendo come un normale *tour operator*, provvedendo cioè a creare il viaggio con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, l'organizzatore di viaggi su misura presenterebbe aspetti equiparabili a quelli propri dell'appaltatore<sup>120</sup>.

La possibilità per il consumatore di determinare il contenuto del pacchetto turistico, oltre a non pregiudicare il concetto di «prefissata combinazione», sarebbe espressamente contemplata dall'art. 7, lett. m, d.lgs n. 111/1995. Questa disposizione, tra gli elementi da inserire nel contratto, comprende anche «accordi specifici sulle modalità di viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o il venditore e il consumatore al momento della prenotazione». Tali accordi corrispondono alle clausole aggiunte ai contratti conclusi mediante moduli e formulari (art. 1342 c.c.)<sup>121</sup>.

Le clausole aggiunte non solo potrebbero costituire uno strumento di interpretazione della volontà contrattuale<sup>122</sup>, bensì anche un mezzo con cui si integra quella volontà, in aggiunta al dispositivo contrattuale vero e proprio<sup>123</sup>. A dirimere ogni dubbio sul punto, è intervenuta,

---

<sup>119</sup> A tal fine, occorre richiamare la nozione di contratto di appalto a regia: in esso la gestione dell'operazione appaltata è riservata esclusivamente al committente, con attribuzione all'assuntore di una funzione meramente esecutiva. L'appaltatore è tenuto ad agire sotto la direzione del committente e si presenta quale suo *nudus minister*. Il rischio dell'appaltatore, a differenza del contratto di appalto, rimane a carico del committente. L'assuntore non dispone di autonomia rispetto al committente che esercita una penetrante ingerenza sul suo operato. Nell'appalto a regia, a differenza del contratto di appalto in cui l'appaltatore, godendo di ampi poteri di iniziativa e di controllo, è tenuto alla realizzazione di un'opera idonea a soddisfare le esigenze del committente, grava sull'assuntore un'alea di carattere tecnico-organizzativo, essendo a carico del committente l'integrale alea di carattere commerciale. Da ciò consegue che l'obbligazione dell'appaltatore a regia, da obbligazione di risultato, propria dell'appalto, diventa obbligazione di mezzi. Detta conseguenza giuridica non può condividersi se applicata ai pacchetti turistici su misura: risulterebbe essere priva di giustificazione la scelta di ridurre il livello di tutela accordato al turista esclusivamente per il fatto che quest'ultimo partecipi, insieme al *tour operator*, alla predisposizione di una parte del pacchetto turistico. Il viaggiatore che collabori o non alla composizione del pacchetto, rimane pur sempre un consumatore e, come tale, meritevole di tutela data la sua posizione di debolezza rispetto a quella dell'organizzatore di viaggi. Cfr. A. CLARONI, *Osservazioni in ordine ai pacchetti turistici, con particolare riferimento a quelli predisposti su misura*, in *Dir. Trasp.*, 2003, 102.

<sup>120</sup> Infatti, nell'ambito del contratto di appalto, la funzione direttiva e di indirizzo, relativamente all'esecuzione di un servizio (quale la predisposizione di un pacchetto turistico), può essere riservata al committente, senza rientrare necessariamente nell'ipotesi dell'appalto a regia. La funzione direttiva eventualmente riservata al committente riduce ma non annulla l'autonomia dell'appaltatore, tipico connotato del contratto di appalto, non potendo trasformare lo stesso in un passivo strumento nelle mani del committente. Solo se l'appaltatore è tenuto, per contratto, ad eseguire il progetto predisposto e le istruzioni ricevute senza possibilità di iniziativa e vaglio critico, allora la sua funzione è quella di *nudus minister*; ma, fuori di tale ipotesi, l'appaltatore, anche quando sia chiamato a realizzare un progetto altrui sotto il controllo e la vigilanza di un tecnico indicato dal committente, conserva la sua autonomia, essendo egli comunque tenuto a eseguire nell'esecuzione dell'opera le regole dell'arte e ad assicurare un risultato tecnico conforme alle esigenze del committente.

<sup>121</sup> M.E. LA TORRE, *Il contratto di viaggio tutto compreso*, cit.

<sup>122</sup> S. PATTI, *Prova testimoniale e presunzioni*, in *Comm. del codice civile Scialoja-Branca*, a cura di F. GALGANO, Bologna, 2001, 42.

Negli ordinamenti di *common law* si privilegia la lettera del disposto scritto, mentre in quelli civilistici assume rilievo la «comune intenzione» dei contraenti, desumibili non solo «dal senso letterale delle parole» ma anche dal loro comportamento complessivo anche posteriore alla conclusione del contratto (art. 1362 c.c.), dall'interpretazione sistematica e complessiva delle clausole «de une per mezzo delle altre» (art. 1363 c.c.) con la finalità di salvare l'effetto utile delle clausole oscure (art. 1367 c.c.) o l'effetto che più si addice alla natura oggetto del contratto (art. 1369 c.c.).

<sup>123</sup> Particolarmente interessanti le riflessioni di A. CRIVELLARO, *La rilevanza dei preamboli nell'interpretazione dei contratti internazionali*, in *Dir. Comm. Internazionale*, 2001, 4, 777, che afferma che i preamboli svolgono nella pratica due funzioni. La prima è di contribuire a porre in luce la comune intenzione dei contraenti, così svolgendo un ruolo utile all'interpretazione del contratto. La seconda si manifesta quando i preamboli vengono ritenuti vere pattuizioni che integrano la regolazione materiale del rapporto contrattuale.

recentemente, una sentenza della Corte di Giustizia<sup>124</sup>, che è risultata conforme a quest'ultima soluzione proposta.

Il turista che si rivolge ad un'agenzia di viaggi, con l'intento di procurarsi una vacanza conforme alle proprie esigenze, può considerarsi soggetto rientrante nella definizione di consumatore, prevista dall'art. 5, d. lgs. 111/1995, e beneficiare delle garanzie introdotte a suo favore dalla direttiva 90/314/CEE<sup>125</sup>.

In particolare, il profilo della «prefissata combinazione» è correlato alla disciplina del prezzo forfettario. «La direttiva si applica non solo ai viaggi in offerta al pubblico, ma anche ai c.d. *viaggi a domanda*: nella misura in cui l'organizzatore-venditore elabora le istanze, i desideri, le finalità del cliente, mette in moto la sua organizzazione, stipula i contratti con i fornitori a suo nome ed offre il suo prodotto ad un prezzo che non è la somma dei singoli prezzi, si è in presenza di un servizio tutto compreso, indipendentemente dalla considerazione che sia stato creato su richiesta del cliente e per il cliente»<sup>126</sup>.

In questo senso anche la lett. J) dell'allegato alla cit. direttiva, ove si precisa che tra gli «elementi da inserire nel contratto qualora siano pertinenti per il servizio tutto compreso considerato» vi siano anche i «particolari desideri che il consumatore ha fatto conoscere all'organizzatore o al venditore al momento della prenotazione e che le due parti hanno accettato». Viene dimostrato, così, che, prima della stipulazione del contratto, il consumatore non è tenuto ad accettare le «prefissate combinazioni» imposte, potendo anzi esprimere all'agenzia o all'organizzatore desideri particolari o esigenze specifiche. Gli eventuali adattamenti allo schema predeterminato dal *tour operator* su richiesta del singolo consumatore non sono idonei ad alterare le indicate caratteristiche qualificanti della nozione di servizio.

---

<sup>124</sup> Sul punto si è pronunciata la Corte di Giust., 30 aprile 2002, n. C-400/00, in *Corriere giur.*, 2002, 8, 1000: «L'espressione "tutto compreso" di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva 90/314/CEE, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso", deve essere interpretata nel senso che essa include i viaggi organizzati da un'agenzia di viaggi su domanda del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste. L'espressione "prefissata combinazione" di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva 90/143 deve essere interpretata nel senso che essa include la combinazione di servizi turistici effettuate al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia di viaggi e il cliente». Nessun elemento letterale, secondo il giudice comunitario, poteva orientare l'interprete ad escludere dall'alveo della direttiva i servizi frutto di una proposta del cliente all'agenzia, correlata a particolari esigenze che non trovano diretta soddisfazione nei programmi predeterminati dall'organizzatore. E ciò perché il testo comunitario aveva recepito una nozione ampia di servizio tutto compreso. Tale conclusione è in linea con quanto la dottrina prevalente ha sostenuto all'indomani del recepimento della direttiva 90/314 nell'ordinamento interno. Cfr. G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, Torino, 1998, 29; F. FABRIS, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in *Commentario a cura di Roppo, sub artt.1-5*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 1.

<sup>125</sup> Sul punto si veda tra gli altri, E. GUERINONI, *Note minime in tema di prefissata combinazione di servizi turistici tutto compreso*, in *Resp. civ. e prev.*, 2003, 1, 42. In Giurisprudenza, tra le altre, si veda la cit. Corte di Giust. CE, 30 aprile 2002, n. C-400/00, cit., in *Danno e resp.*, 2003, 2, 148 con n. C.S. CARRASSI e ID. in *Dir. Tur.*, 2003, 3, 241, con n. A. VENCHIARUTTI, *Pacchetti turisti su misura*, il quale conclude affermando che «Tale pronuncia dei giudici comunitari determina effetti significativi anche nell'ambito di quegli ordinamenti (come quello tedesco) che nella trasposizione della direttiva non hanno formulato una precisa definizione di servizi tutto compreso». La normativa tedesca in tema di contratto di viaggio è contenuta nel *BGB §§ 651*; sugli effetti della sentenza Corte di Giust. CE, 30 aprile 2002, n. C-400/00, cit. sulla normativa tedesca, v. K. TONNER, in *Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht*, 2002.

<sup>126</sup> F. INDOVINO FABRIS, *Commentario al d. lgs. 111/1995*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 10.

In definitiva, i *tailor-made arrangements* sono regolati sia dalla direttiva che dal decreto di attuazione<sup>127</sup>. Anche la prassi commerciale si è ispirata a tale interpretazione estensiva<sup>128</sup>. Spesso gli stessi *tour operator* prevedono la possibilità di ideare pacchetti turistici conformi alle esigenze dei singoli clienti<sup>129</sup>. Gli organizzatori o i venditori, al fine di rendere più attraente il pacchetto offerto in vendita, offrono al viaggiatore la possibilità di modificare la combinazione degli elementi realizzata dal *tour operator*; non a caso generalmente questi ultimi prevedono fra le proprie condizioni generali di contratto l'obbligo per il cliente di rimborsare le eventuali spese sostenute per la costruzione di un pacchetto personalizzato, conformemente alle specifiche e personali indicazioni del turista. Se, dunque, la possibilità di personalizzazione del cliente rientra nelle opzioni di consumo, non si veda perché mai non dovrebbe operare la disciplina di tutela.

Infine nel Rapporto all'attuazione della Direttiva 90/314 nella legislazione nazionale degli Stati membri dell'Unione Europea, la Commissione ha rilevato che sarebbe difficile sostenere che l'art. 2 della direttiva non includa anche i viaggi tutto compreso organizzati su misura, posto che le esigenze di tutela del consumatore sono le stesse sia per questo tipo di viaggi sia per quelli predisposti preventivamente dall'organizzatore.

In ogni caso, se si sostiene che i *tailor-made arrangements*<sup>130</sup> non possono essere considerati *package tours*, poichè la combinazione degli elementi che compongono il viaggio non è prefissata dall'organizzatore, sorge a questo punto il problema di quale sia la disciplina ad essi applicabile.

La l. 27 dicembre 1977, n. 1084, di ratifica ed esecuzione della C.C.V., definisce, invece, l'organizzazione di viaggio come «il contratto tramite il quale una persona s' impegna a suo nome a procurare ad un'altra per mezzo di un prezzo globale, alcune prestazioni quali il trasporto, il soggiorno o qualunque altro servizio che ad essi si riferisca». Non è richiesto il requisito del «prefissato», per cui i *tailor-made arrangements* sarebbero contratti di organizzazione di viaggio regolati da tale normativa, o se questa non può essere applicata, dalle norme del codice civile in materia di appalto di servizi. È evidente che tale disciplina offre al turista una tutela minore di quella prevista dal d.lgs. 111/1995 per i fruitori di *package tours*. In particolare l'organizzatore non è tenuto ad offrire un pacchetto turistico alternativo nel caso di annullamento del contratto prima della partenza o a proporre soluzioni per la prosecuzione nel caso di modifiche dopo l'inizio del viaggio.

<sup>127</sup> Senza oscillazioni G. TASSONI, *Il nuovo decreto legislativo sui viaggi organizzati. Commento al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111*, in *Contratti*, 1995, 323.

<sup>128</sup> Si vedano le condizioni generali di contratto predisposte dall'ATOI sul punto.

<sup>129</sup> G. SILINGARDI, *Contratti di viaggi organizzati*, in *Enc. Giur.*, 1996, IX, 2, ricorda che «L'associazione *tour operator* italiani prevede, fra le proprie condizioni di contratto, l'obbligo del cliente di rimborsare le eventuali spese sostenute per l'espletamento da parte del *tour operator* dell'incarico di costruire un pacchetto turistico, conformemente alle specifiche e personali indicazioni del cliente» (viaggio su misura).

<sup>130</sup> F. DE SANTIS, *I pacchetti turistici: i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso*, in *I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, a cura di P. CENDON, *Tempo libero*, VIII, Torino, 2004, 165.

La responsabilità dell'organizzatore, in base alla Convenzione, inoltre, si ispira agli schemi della colpa. Viceversa, la normativa nazionale recepisce dalla direttiva comunitaria l'idea di una responsabilità ispirata al rischio di impresa e a carattere oggettivo. Non è presente, infatti, alcun collegamento dell'inadempimento o della cattiva esecuzione delle prestazioni all'imputabilità per colpa<sup>131</sup>.

Il d. lgs. 111/1995 e la Dir. 90/314/CEE si applicherebbero solo ai pacchetti pre-organizzati dal *tour operator* e non ai casi in cui il viaggiatore si rivolga all'agente di viaggi per richiedere la prenotazione di un determinato volo, di un determinato albergo<sup>132</sup>.

Non rientrano nella categoria dei *tailor-made arrangements*, invece, i contratti di viaggi *last minute*; essi si configurano come delle proposte *standard* immodificabili, che escludono qualsivoglia forma di negoziazione tra le parti.

Né è possibile che, in tali casi, ci siano accordi diretti a modificare le indicazioni elencate dal prospetto informativo, per le quali l'art. 9, co. 2, d. lgs. n. 111/1995 espressamente sancisce che le variazioni apportate dopo la stipula del contratto devono essere debitamente trascritte in un apposito accordo sottoscritto dalle parti.

In una diversa prospettiva, *i pacchetti turistici di durata inferiore alle 24 ore* non possono essere considerati né *package tours*, né contratti di organizzazione di viaggio: i primi, infatti, durano più di un giorno e prevedono un pernottamento; i secondi devono necessariamente comprendere «il trasporto, il soggiorno o qualunque altro servizio che ad essi si riferisca». Tale ultima definizione non esclude, in realtà, la possibilità di contratti relativi a viaggi di durata inferiore al giorno, comprendenti il solo trasporto e altri servizi accessori, ma essa non considera la mutata nozione economica-sociale del concetto di turismo. La vacanza non è più strettamente connessa al trasporto da un luogo ad un altro. Questo resta un elemento indispensabile, ma non sufficiente, ad integrare il contratto di organizzazione di viaggio<sup>133</sup>.

In definitiva, da una lettura sistematica delle norme si evince che il negozio di organizzazione di viaggio delineato dalla C.C.V. ha come nucleo centrale la vacanza intesa come periodo di più giorni nel

<sup>131</sup> Sull'argomento vedi C.S. CARRASSI, *Tutela del turista nei viaggi a forfait. - Finalmente una risposta adeguata del legislatore italiano?* (commento al d.lgs. 17 marzo 1995 n. 111), in *Corriere giur.*, 1995, 900.

<sup>132</sup> Si veda tra gli altri L. PIERALLINI, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Primo commento al d. lgs. di attuazione della Direttiva 90/314/CEE*, Fiviet, Milano, 1995, 28. Lo stesso autore afferma che «affinché anche il viaggio organizzato su richiesta del viaggiatore possa assumere le caratteristiche della prefissata combinazione è necessario che all'organizzatore sia riconducibile la creazione del viaggio, mentre la prefissata combinazione difetta se l'operatore turistico si è limitato a prenotare un determinato volo, un determinato albergo ed altri servizi più o meno accessori su richiesta del cliente, dato che in tale ipotesi la scelta dei vari servizi è posta in essere dal cliente stesso. Ciò renderebbe incongrua l'applicazione delle previsioni del decreto (quali quelle relative all'opuscolo-catalogo, agli elementi da indicare nel contratto, ecc.)». L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, Milano, 1998, 13. È opportuno precisare che un orientamento analogo è stato assunto da una parte della dottrina anglosassone, che ha evidenziato che «both the Code ABTA Tour Operators' Code of Conduct – and the Directive apply only to pre-arranged packages so tailor-made arrangements fall outside their scopes», D. GRANT, *The last resort*, in *New Law Journal*, 1991, 134.

<sup>133</sup> L. STANGHELLINI, *Viaggio (contratto di)*, in *Novissimo dig., appendice*, VII, Torino, 1987, 1127.

quale fruire di un insieme di prestazioni di svago, di divertimento e di riposo; il soggiorno, quindi, è come il trasporto, elemento essenziale del contratto<sup>134</sup>.

Esclusa l'applicabilità della disciplina delle due citate fattispecie, lo schema contrattuale dei pacchetti aventi durata inferiore a un giorno è riconducibile al solo appalto di servizi (artt. 1615 e ss. c.c.). Non trova applicazione nessuna delle garanzie previste dal d. lgs. 111/1995 per il «consumatore» o dalla C.C.V. per il «viaggiatore», ma l'organizzatore è tenuto in ogni caso a garantire la realizzazione del viaggio in conformità all'accordo raggiunto con il turista e risponde direttamente sia dell'operato dei propri ausiliari che dell'attività dei terzi da lui incaricati.

Tra le varie fattispecie contrattuali di *packages atipici* rientrano anche quelli *offerti gratuitamente, o per fini pubblicitari, e o i tours organizzati da imprenditori per la partecipazione dei loro dipendenti a congressi, a corsi di aggiornamento o alle vacanze premio.*

Se si considera che in linea generale<sup>135</sup> sono a titolo gratuito i contratti in cui una sola parte riceve un vantaggio patrimoniale, mentre l'altra subisce esclusivamente un sacrificio, non può non rilevarsi che nei *packages* cc.dd. *gratuiti* questo schema non si attua. Infatti, in questi casi il contratto non è a prestazioni corrispettive, ma è pur sempre oneroso: l'organizzatore riceve, in ogni caso, dai viaggiatori un vantaggio patrimoniale.

Questi negozi con obbligazioni a carico di una sola parte non rientra nella nozione di «pacchetto» delineata dal d.lgs. 111/1995 e dalla dir. 90/314/CEE: i pacchetti turistici devono, infatti, essere «venduti ed offerti in vendita ad un prezzo forfettario».

Il consumatore può comprare il viaggio, cioè, solo versando una determinata somma di danaro. Al contrario la dizione «per mezzo di un prezzo», usata dalla C.C.V. per definire il corrispettivo dell'organizzatore di viaggio ricomprende, oltre ad una somma di denaro, tutte le ipotesi in cui il viaggiatore procuri prima, durante o dopo il viaggio, un vantaggio all'organizzatore di carattere patrimoniale<sup>136</sup>.

Ne deriva che la maggior parte dei *packages* gratuiti integra la fattispecie del contratto di organizzazione di viaggio prevista dalla l. 1084/1977, che ha ratificato e resa esecutiva la Convenzione internazionale del contratto di viaggio e per la relativa disciplina si rinvia a quella dei *tailor-made arrangements*.

---

<sup>134</sup> La giurisprudenza comunitaria ha affermato, però, che la nozione di servizio «tutto compreso», di cui all'art. 2, punto 1, della dir. 90/314, ha una portata talmente ampia da comprendere i servizi prestati a titolo gratuito o oneroso, purché superino le 24 ore. (Cfr. Corte di Giust., 11 febbraio 1999, n. C-237/97, in *Foro it.*, 1999, 385).

<sup>135</sup> Vedi tra gli altri P. PERLINGIERI, *Il diritto civile nella legalità costituzionale*, Napoli, 2006.

<sup>136</sup> L. STANGHELLINI, cit. A tal proposito vedi anche V. ROPPO, *Parte generale del contratto, contratti del consumatore e contratti asimmetrici* (con postilla sul «terzo contratto»), in *Riv. dir. privato*, 2007, 669.

Ai rari pacchetti gratuiti ove il solo viaggiatore riceve il vantaggio patrimoniale mentre l'organizzatore subisce un sacrificio, come per le *vacanze studio*<sup>137</sup> e per i *viaggi a scopo benefico o religioso*<sup>138</sup>, si applicano, in quanto compatibili, le regole sull'appalto di servizi.

Il turismo religioso concerne i viaggi o le permanenze in luoghi diversi da quelli di residenza motivati da un fine religioso oppure riguardante soggetti religiosi. A questo fenomeno è stata da tempo riservata una disciplina specifica, nazionale e regionale, in relazione a particolari aspetti quali l'organizzazione di viaggi (pellegrinaggi in luoghi sacri), la definizione di talune strutture ricettive e professioni turistiche<sup>139</sup>. Quanto al primo profilo, la l. 135/2001 concede alle associazioni senza scopo di lucro che operano per finalità religiose<sup>140</sup> l'autorizzazione ad organizzare direttamente viaggi (pellegrinaggi) cui partecipino esclusivamente i propri aderenti, associati o fedeli; ed il viaggio può essere organizzato a scopo non esclusivamente religioso, ma anche culturale e ricreativo. Unico vincolo nell'esercizio di tale attività è dato dal rispetto delle regole sancite dalla Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio, dalla disciplina di attuazione della direttiva comunitaria in materia di agenti di viaggio e turismo (d. lgs. 392/1991, che recepisce la direttiva 82/470/CEE) e dalla normativa *ex d. lgs. 111/1995*<sup>141</sup>. Anche la disciplina delle professioni turistiche può presentare particolarità se interferente con la connotazione religiosa del viaggio o del soggiorno<sup>142</sup>.

Il rapporto tra turismo e beni culturali è, nel nostro paese, molto stretto per la naturale attrattività del patrimonio storico-artistico italiano<sup>143</sup>. Tra i principi generali della riforma nazionale del turismo del 2001, infatti, si ribadiva che la Repubblica tutela e valorizza le risorse ambientali, i beni culturali e le tradizioni locali anche ai fini di uno sviluppo turistico sostenibile. Il turismo culturale ruota attorno al

<sup>137</sup> Nel caso di una vacanza studio occorre verificare quanto sia stata proficua la stessa per il miglioramento delle conoscenze dello studente e quanto la particolare situazione della famiglia ospitante (di stretta osservanza religiosa) possa aver influenzato la sua permanenza riducendo la possibilità di usufruire degli svaghi (cfr. Trib. Roma, 24 febbraio 2003, in *Dir. autore*, 2004, 99).

<sup>138</sup> Rientra nel turismo religioso o congressuale un pacchetto di viaggio organizzato per soddisfare il bisogno del turista inerente al pellegrinaggio o alla conferenza.

<sup>139</sup> Cfr. A. G. CHIZZONITI, *Legislazione regionale e turismo religioso: le attività parrocchiali del tempo libero, del turismo e dell'accoglienza*, in *Regioni*, 1998, 333 e in *Codice del turismo religioso*, a cura di A. CHIZZONITI, Milano, 1999; G. FELICIANI, *Confessioni religiose e federalismo*, Bologna, 2000; V. RESTA, *La legislazione regionale sul turismo religioso dopo la riforma costituzionale del 2001*, in *Quad. dir. pol. Ecl.*, 2006, 491.

<sup>140</sup> Tra queste rientrano anche le parrocchie.

<sup>141</sup> La legge quadro 217/1983 presentava ulteriori aspetti di interesse per il turismo religioso in quanto erano esplicitamente regolamentate talune strutture ricettive complementari, quali le *case per ferie*. La legge regionale della Campania (l. 24 novembre 2001, n. 17) reca una definizione delle *case di ospitalità religiosa*, che sono strutture ricettive extralberghiere di proprietà di enti ecclesiastici riconosciuti in base alla legge 20 maggio 1985, n. 222, e connotati da finalità religiose, che offrono ospitalità a pagamento a chiunque lo richieda, ma nel rispetto del carattere religioso dell'ospitalità, che comporta accettazione delle regole di comportamento e limitazioni del servizio. In altre leggi regionali le definizioni della medesima struttura ricettiva possono essere diverse: in quella piemontese (legge 14 marzo 2003, n. 14), si prevede la figura delle *case vacanze* (art. 5 *bis*) con un'accentuata sensibilità all'associazionismo giovanile volto alla formazione anche religiosa; in Friuli Venezia Giulia (l. 16 gennaio 2002, n. 2) si classificano le *case per ferie* tra le strutture ricettive a carattere sociale, distinguendole dai *centri per i soggiorni sociali*, destinati all'ospitalità a tariffe agevolate per finalità ricreative, culturali e sociali. (Cfr. V. RESTA, *La legislazione regionale sul turismo religioso dopo la riforma costituzionale del 2001*, cit., 504 ss.).

<sup>142</sup> Cfr. art. 2, co. 6, leg. reg. Lombardia, 10 dicembre 1986, n. 95 prevede l'esenzione dell'obbligo di munirsi di licenza per chi svolge non professionalmente l'attività di accompagnatore e assistente in pellegrinaggi in luoghi di culto organizzati da associazioni senza scopo di lucro aventi finalità religiosa.

<sup>143</sup> R. SANTAGATA, *Il diritto del turismo*, Torino, 2009, 101 e ss.

patrimonio storico artistico e alle tradizioni delle diverse parti del territorio nazionale. In tale settore vi è una problematica ripartizione di competenza tra Stato e Regioni, poiché il turismo viene ad intrecciarsi con la materia dei beni culturali<sup>144</sup>.

Il *turismo musicale* è una peculiare fattispecie di pacchetto turistico, appartenente alle categoria del viaggio culturale, ovvero di quel movimento escursionistico finalizzato alla fruizione di beni istruttivi intesi come monumenti, chiese, musei, castelli, siti archeologici, e ogni altro bene culturale.

In questo contesto, la musica assume particolare rilevanza, come interesse in grado di muovere le persone indipendentemente dal loro ceto sociale, reddito, età. L'evento musicale si pone al centro di questa fattispecie prevalendo sugli altri elementi tipici del pacchetto turistico. In base all'art. 84 del Cod. del Consumo cit., per aversi il pacchetto turistico, occorre che la durata del soggiorno debba essere superiore alle 24 ore, o almeno comprendere una notte. Sul punto, perciò, ci si chiede se la prevalenza dell'elemento musicale sugli altri servizi non accessori sia sufficiente a creare un pacchetto di viaggio, organizzato in vista della manifestazione musicale. In realtà, si è in presenza di un pacchetto musicale, qualora la funzione del contratto per il turista sia di acquistare principalmente il servizio sonoro, mentre le altre prestazioni assumono un ruolo marginale. L'evento musicale entra a far parte della funzione del contratto e ciò rileva soprattutto in caso di modifiche contrattuali e di recesso del pacchetto turistico. Qualora la manifestazione musicale non si tiene, il turista non accetterà una soluzione alternativa, il suo interesse a sentire quel concerto qualifica il contratto e il suo venir meno comporta lo scioglimento del vincolo. Il *tour operator* sarà costretto a rimborsare entro 7 gg. la somma versata dal consumatore, oltre al risarcimento di ogni eventuale danno. Qualora l'impossibilità si manifesti dopo la partenza verso il luogo dell'evento musicale, il viaggiatore potrà rifiutare la prestazione per giustificato motivo, visto il carattere personale della prestazione originale. In questo caso l'organizzatore provvederà al trasporto a casa del cliente, oltre alla restituzione della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello di quelle realmente effettuate<sup>145</sup>.

## 2. Il contratto di crociera turistica.

---

<sup>144</sup> Il turismo è oggi materia di esclusiva competenza della legislazione regionale; la diversa materia dei beni culturali è, invece, di competenza Stato-Regioni. Infatti, l'art. 9, co. 2, Cost., assegna allo Stato il compito di tutela del paesaggio e del patrimonio storico e artistico della Nazione. L'art. 117, co. 2, lett. s), Cost., affida allo Stato la legislazione "esclusiva" in materia di "tutela" dell'ambiente, dell'ecosistema e dei "beni culturali", mentre il co. 3 menziona espressamente tra le materie di legislazione "concorrente" Stato-Regione «la valorizzazione dei beni culturali e ambientali e la promozione e l'organizzazione delle attività culturali» (per l'interpretazione dell'art. 117 co. 2 e 3 Cost. si veda N. AICARDI, *L'ordinamento amministrativo dei beni culturali. La sussidiarietà nella tutela e nella valorizzazione*, Torino, 2002, 74 ss.; mentre per l'art. 9 Cost. M. CECCHETTI e S. GRASSI, *Governo dell'ambiente e formazione delle norme tecniche*, Milano, 2006). L'ambiguità dei vocaboli "tutela" e "valorizzazione" non ha consentito una sicura ripartizione di ruoli tra Stato e Regioni. Il Codice dei beni culturali (d. lgs. 42/2004) ha contribuito a definire i contorni delle due funzioni: l'art. 3 individua il compito di tutela, oggetto di legislazione esclusiva statale, che «consiste nell'esercizio delle funzioni e della disciplina delle attività dirette ad individuare i beni costituenti il patrimonio culturale e a garantire la protezione e la conservazione per fini di pubblica fruizione».

<sup>145</sup> Cfr. E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, 204.

Uno dei primi fenomeni di organizzazione turistica impostosi all'attenzione degli interpreti è stato la crociera. Tale contratto alla fine degli anni Trenta del secolo scorso aveva un carattere meramente elitario<sup>146</sup>. I motivi che inducevano il turista a parteciparvi venivano ricondotti alla possibilità di liberarsi dall'onere di provvedere personalmente all'organizzazione del viaggio e alla possibilità di sopportare una spesa considerevolmente inferiore a quella che avrebbe sostenuto se avesse compiuto lo stesso viaggio da solo.

Caratteristica comune ai primi contratti era rappresentata dall'assenza di ogni indicazione nel programma in merito alla veste giuridica della compagnia turistica contraente, che poteva assumere la veste di un vettore, o con esplicita dichiarazione di semplice intermediario fra viaggiatore e organizzatore. Ciò comportava per il turista, al momento del pagamento del prezzo, l'impossibilità di valutare con precisione i caratteri della controprestazione eseguita successivamente a suo favore.

Nel momento della conclusione del negozio, era impossibile conoscere i profili di responsabilità imputabili alla controparte, nè la disciplina giuridica applicabile alle eventuali ipotesi di inadempimento delle obbligazioni.

Si è rilevata<sup>147</sup> una certa analogia tra le attività delle agenzie di viaggio e quella degli spedizionieri e si è ritenuto che il contratto stipulato dal turista, al fine di procurarsi una crociera, andava inquadrato nel tipo negoziale del mandato. Se, poi, la stessa agenzia noleggiava per conto proprio la nave, assumeva veste di vettore marittimo e poneva in essere un contratto di trasporto marittimo di persone, il cui oggetto era rappresentato dall'organizzazione di un viaggio di piacere di solito circolare, con coincidenza tra punto di partenza e di arrivo<sup>148</sup>.

---

<sup>146</sup> Cfr. V. VITALE, *Sulla natura giuridica del contratto di crociera turistica*, in *Riv. Dir. Nav.*, 1938, I, 97 ss., il quale precisava che (p. 109) quando la compagnia turistica assume per suo conto non solo il trasporto terrestre ma l'integrale trasporto della crociera, si è di fronte ad un contratto di trasporto a percorso misto, con l'applicazione non analogica, bensì diretta, delle norme sul trasporto terrestre per il tratto di crociera che si svolge in terraferma, e delle norme del trasporto marittimo per quel tratto che si svolge per mare. Più di recente sulla crociera turistica e sull'applicazione della disciplina del trasporto cfr.: G. MINERVINI, *Crociera con prezzo a forfait*, in *Dir. e Giur.*, 1957, p. 445; D. AMORE, *Crociera (Contratto di)*, in *Noviss. Dig. It.*, Torino, 1968; E. SPASIANO, *Crociera (Contratto di)*, in *Enc. Dir.*, 1962, 403; nonché *Contratto di crociera turistica e clausole particolarmente onerose*, in *Riv. Dir. Nav.*, 1962. In argomento anche R. ROVELLI, *Il trasporto di persone*, Torino, 1960, p. 83, il quale distingue l'ipotesi in cui ad organizzare il viaggio turistico sia il vettore esercente un'impresa di trasporti, con la conseguente riconducibilità del contratto nello schema del tipico contratto di trasporto, da quella in cui il viaggio turistico sia organizzato da agenzie, uffici di viaggi o altri enti similari: anche se tali contratti non sono riconducibili ad un tipo unitario, nella maggior parte dei casi, secondo l'a., le agenzie svolgono funzioni di mandatarie per conto del cliente.

<sup>147</sup> Cfr. V. VITALE, *op. cit.* e E. SPASIANO, *Crociera (Contratto di)*, *op. cit.*

<sup>148</sup> In un primo momento il termine crociera veniva utilizzato solo per indicare i viaggi per mare, o misti mare-terra, mentre per i viaggi turistici in terraferma si parlava di escursioni in comitiva o gita. La sua particolare connotazione rendeva pacificamente applicabile la disciplina sul contratto per adesione, in quanto la compagnia turistica provvedeva a diffondere un programma, contenente l'indicazione dell'inizio, la durata e l'itinerario del viaggio, le località da visitarsi, le condizioni relative al vitto, ai passatempi e all'assistenza offerta in viaggio, nonché il corrispettivo enucleato in una somma fissa, comprensiva di tutte le prestazioni indicate nel programma, da pagarsi anticipatamente. Il perfezionamento del contratto avveniva mediante la sottoscrizione di un modulo, contenente la riproduzione integrale del programma precedentemente diffuso, o un suo mero richiamo. Tra le condizioni più frequentemente inserite si sottolinea quella che subordinava il perfezionamento del contratto al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti, insieme con quella con cui l'agenzia si riservava di modificare l'itinerario o altri dettagli del viaggio, a volte a suo insindacabile giudizio, altre solo in caso di

Il trasferimento rappresentava l'obbligazione principale, mentre le altre prestazioni, quali in nave la somministrazione di vitto, la predisposizione di cabine ed altri servizi di intrattenimento, e a terra il servizio guida per le escursioni, assumevano funzione meramente strumentale, accessoria e funzionale al trasferimento stesso.

Sin da allora, però, si è evidenziato che nel trasporto l'elemento funzionale rilevante consiste nel trasferimento, indipendentemente dai motivi per i quali viene effettuato, mentre nella crociera il motivo turistico assurge ad elemento funzionale e caratterizzante<sup>149</sup>, ed il trasporto è mero strumento per la realizzazione di tale funzione<sup>150</sup>.

Il riferimento al trasporto non deve stupire se si considera che, all'origine, il fenomeno crocieristico era strettamente legato al successo avuto dai lussuosi transatlantici che dalla seconda metà dell'Ottocento avevano visto crescere la loro fortuna fino agli anni Settanta del Novecento quando furono definitivamente soppiantati dal mezzo aereo. I crocieristi, animati da finalità turistico-ricreative, venivano confusi con coloro che utilizzavano i transatlantici solo per motivi di trasferimento e ciò giustificava la riconduzione del contratto di crociera nel tipico contratto di trasporto marittimo di passeggeri. In tale contesto il ruolo delle prime agenzie di viaggio era alquanto marginale; esse normalmente si limitavano a svolgere un'attività di intermediazione<sup>151</sup> tra il crocierista, in grado di scegliere da sé il tipo di viaggio che desiderava compiere, e la compagnia esecutrice.

---

impossibilità sopravvenuta nel corso del viaggio o anche prima della partenza. La diffusione del programma richiamava i turisti, i quali, manifestando nelle forme prescritte la volontà di partecipare al viaggio, formavano un gruppo di persone desiderose di compiere il medesimo e disposte a viaggiare in comitiva: v. in proposito G. ASQUINI, in *Nov. Dig. It.*, V, 21 ss. Nello stesso senso la Corte d'Appello di Milano nel marzo del 1939 ha accertato che nella fattispecie l'agenzia di viaggi si era limitata a mettere i singoli crocieristi in relazione con la compagnia che aveva poi svolto il trasporto marittimo, ed era giunta alla conclusione che tra l'agenzia e i crocieristi era stato stipulato un contratto di mandato. La responsabilità per le inadempienze occorse doveva ricadere sulla compagnia vettrice (Cfr. App. Milano, 17 marzo 1939, in *Riv. Dir. nav.*, 1939, II, 263 ss., con n. V. VITALE, *Sul contratto di crociera turistica*, ed in *Foro it.*, 1939, I, con n. V. VITALE, *Ancora sulla natura giuridica del contratto di crociera turistica*. Nello stesso senso anche Cass., 5 maggio 1961, n. 1041, in *Foro it.*, 1961, 1704).

<sup>149</sup> Per non correre il rischio di confondere causa e motivo, è opportuno precisare che la causa va intesa come funzione negoziale, economica-individuale, come sintesi degli effetti essenziali concreti e reali, dove sintesi indica la relativizzazione degli effetti con riferimento al concreto negozio e gli effetti giuridici essenziali sono colorati dai concreti interessi che l'operazione è diretta a realizzare: la causa è, quindi, costituita dall'incontro del concreto interesse con gli effetti essenziali del contratto. Cfr. P. PERLINGIERI, *Manuale di diritto civile*, Napoli, 2007, 370. Nella crociera turistica l'elemento del trasporto, pur assumendo un valore centrale, si pone in concorrenza con altri elementi negoziali, a questo non accessori e strumentali, tutti concorrenti nel perseguimento della funzione turistico-ricreativa, così che si tratta di motivi che acquistano rilevanza causale perché dedotti nel concreto regolamento di interessi. La causa di tale contratto non è solo il trasferimento come se fosse un normale contratto di trasporto, perché tra gli effetti essenziali che esso produce vi è anche la prestazione dei servizi, non accessori, ma indispensabili per la realizzazione della funzione turistico ricreativa. Cfr. A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999, 74.

Il contratto di trasporto è caratterizzato da un *minimum* di regolamento di interessi, che lo distingue dagli altri tipi contrattuali, capace di produrre l'effetto essenziale costituito dall'obbligazione del vettore di trasferire il passeggero da un luogo ad un altro: cfr. A. FLAMINI, *Il trasporto amichevole*, Napoli, 1977, 131.

<sup>150</sup> Così M. DELANA, *Il contratto di turismo organizzato*, in AA.VV., *Dai tipi legali ai modelli sociali nella contrattualistica della navigazione, dei trasporti e del turismo*, Milano, 1996, 573; analoghe considerazioni L. STANGHELLINI, *Viaggio (contratto di)*, cit., 1129, dove si precisa che se una volta per l'antico concetto di viaggio o di crociera turistica l'elemento fondamentale era quello del trasporto, con l'evoluzione del concetto di vacanza quelli che erano elementi accessori e secondari hanno raggiunto il livello di contenuto del contratto turistico.

<sup>151</sup> Invero, nonostante si sia ormai soliti parlare di intermediazione, l'attività svolta dalle agenzie di viaggio che operano per conto del turista è inquadrabile, secondo parte della dottrina, nel rapporto di mandato e non in quello di mediazione; sul punto cfr. V. VITALE, *Ancora sulla natura giuridica del contratto di crociera turistica*, cit., 1004.

A partire dagli anni Settanta, con il graduale disarmo del transatlantico e con il contestuale notevole sviluppo del turismo che ha coinvolto non più un'élite, ma una vasta gamma di persone<sup>152</sup>, la crociera ha iniziato ad assumere una posizione autonoma rispetto al trasporto marittimo. I turisti, utilizzando un solo mezzo di trasporto quale la nave, possono visitare diverse località e godere a bordo di una serie di prestazioni<sup>153</sup>. Queste, compresa quella del trasporto, risultano collegate tra loro da un legame di complementarità, concorrendo tutte alla realizzazione della funzione turistica<sup>154</sup>.

Per i crocieristi il trasporto rimane un elemento essenziale, ma non rappresenta più l'elemento teleologico, che oggi viene ravvisato nella realizzazione di un viaggio per finalità turistico-ricreative, che comprende oltre al trasferimento, al vitto e all'alloggio, anche varie opportunità di svago quali intrattenimenti, sale da gioco, attività sportive, escursioni a terra, ecc. Il trasferimento da un luogo ad un altro acquista rilevanza giuridica, in quanto atto funzionale al raggiungimento del motivo/scopo essenziale dedotto in contratto, corrispondente al compimento di un viaggio di piacere<sup>155</sup>. È la finalità turistica perseguita dal cliente che rende essenziali tutti i servizi e le prestazioni offerte, e non solo quella del trasporto<sup>156</sup>.

Le agenzie di viaggio, a loro volta, si sono adattate a questa crescente domanda di viaggi di piacere ed hanno assunto non solo la funzione di intermediari, ma spesso, anche quella di veri e propri organizzatori della crociera offerta come prodotto confezionato. I diversi ruoli delle agenzie nel procurare o nell'effettuare tali viaggi in nave hanno reso più complesso l'inquadramento giuridico del contratto di crociera turistica.

In mancanza di normativa specifica, è stato considerato a volte un contratto di trasporto, altre volte di assistenza turistica quale sottotipo del mandato, o una mediazione<sup>157</sup>, un contratto di appalto di

---

<sup>152</sup> Sul passaggio da un turismo di élite ad uno di massa v. A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999, 16; D. PIPPIA, *Osservazioni in tema di recesso nel contratto di crociera turistica*, in *Dir. Mar.*, 2003, 931 ss.; S. POLLASTRELLI, *Il problema della responsabilità nel viaggio marittimo-aeronautico*, Trieste, 2000, 56 ss.

<sup>153</sup> D. PIPPIA, *La crociera turistica*, in P. CENDON (a cura di), *Il diritto privato nella Giurisprudenza, I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale. Trasporto*, XVII, Torino, 2004, 263, dove l'Autore afferma che le diverse prestazioni che compongono la crociera turistica «mal si prestano ad essere adattate allo schema tipico del trasporto di persone: la molteplicità dei servizi offerti a bordo e a terra nonché le peculiarità e autonomia di alcune obbligazioni assunte dalle imprese turistiche rispetto al trasporto, evidenziano l'inconciliabilità della crociera con il trasporto di persone, così come disciplinato dal c.c.». La coincidenza tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione evidenzia oltre che uno scopo, un assetto di interessi diversi rispetto a ciò che è dato riscontrare nel trasporto di persone. Parimenti, i presupposti del raggiungimento di un numero minimo di partecipanti, insieme all'obbligo di effettuare soste negli scali intermedi, risultano totalmente assenti in viaggi che non perseguano scopi di piacere: v. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998, 19.

<sup>154</sup> A. LEFEBRE D'OVIDIO, G. PESCATORE, L. TULLIO, *Manuale di diritto della navigazione*, Torino, 2004, 482.

<sup>155</sup> Come è stato sottolineato, a tal riguardo, «la finalità turistica prescinde dallo spostamento in senso tecnico. Essa, che si esplica nel raggiungimento dello scopo di piacere, rappresenta il termine in grado di accomunare sotto un identico requisito di essenzialità tutti i servizi a tal scopo prestati dall'organizzatore». D. PIPPIA, cit.

<sup>156</sup> Quest'ultima ha progressivamente perso la centralità di cui ha goduto in passato: «Successivamente, le prestazioni connesse all'organizzazione della crociera sono andate via via individuandosi in modo autonomo rispetto al trasporto». G. TASSONI, *Organizzatore di viaggi nazionali e internazionali e doveri di protezione*, in *Giur. It.*, 1991, 70.

<sup>157</sup> In base a tale ricostruzione l'agenzia di viaggio, intermediaria, agirebbe svolgendo attività di mediazione tra vettore e passeggero. Ma, si è notato, l'agenzia conclude i contratti con i fornitori dei servizi turistici, non in proprio, ma per conto e in nome del viaggiatore. L'agente non mette in relazione le parti per la conclusione di un futuro contratto di trasporto, ma

servizi oppure ancora un contratto atipico misto comprendente prestazioni di trasporto, mandato, appalto<sup>158</sup>.

Tale situazione di incertezza non sembrava certo garantire un'adeguata tutela al crocierista. La C.C.V. ha avuto, comunque, il pregio di dettare, per la prima volta, norme specifiche sul contratto di viaggio<sup>159</sup>, distinguendo due sottotipi, ossia il contratto di «*organisation de voyages*» (art. 1, par. 2) ed il contratto di «*intermédiaire de voyages*» (art. 1, par. 3).

Essa introduce un diverso regime di responsabilità per gli intermediari – che si impegnano a procurare ai viaggiatori un contratto di organizzazione di viaggio oppure uno o più servizi separati che permettono di effettuare un viaggio – rispetto agli organizzatori che procurano loro, a proprio nome, un viaggio (art. 1)<sup>160</sup>. In particolare, l'intermediario di viaggio risponde di qualsiasi inosservanza che commette nell'adempimento dei suoi obblighi secondo il criterio della diligenza professionale<sup>161</sup> (art. 22, par. 1), ma non per l'inadempimento totale o parziale di viaggi, soggiorni o altri servizi oggetto del contratto di organizzazione di viaggio (art. 22, par. 3). L'organizzatore risponde, a sua volta, sempre secondo il criterio della diligenza professionale, per qualsiasi pregiudizio causato al viaggiatore per l'inadempimento totale o parziale dei suoi obblighi di organizzazione (art. 13, par. 1)<sup>162</sup>. Inoltre, se effettua personalmente servizi di trasporto, alloggio o altri servizi relativi al viaggio, risponde di qualsiasi pregiudizio causato al viaggiatore sulla base delle disposizioni normative che regolano tali servizi (art. 14). Se, invece, li fa svolgere a terzi, risponde di qualsiasi pregiudizio subito dal viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale, mentre per i pregiudizi causati nel corso dell'esecuzione delle prestazioni può esonerarsi dalle responsabilità se riesce a provare di essersi comportato diligentemente nella scelta del terzo (art. 15, par. 1).

---

provvede alla sua stipulazione, ora in nome proprio, ora in nome del viaggiatore; mentre il mediatore deve per definizione essere imparziale. E. SPASIANO, *Crociera (Contratto di)*, cit., 402.

<sup>158</sup> Per una ricostruzione dei vari inquadramenti dottrinari e giurisprudenziali elaborati nel tempo con riguardo al contratto di crociera v. C.S. CARASSI, *Il contratto di viaggio tra disciplina uniforme e ruoli interpretativi*, in *Econ. Dir. terz.*, 1990, 344 ss.; M. DEIANA, *La disciplina del contratto di organizzazione di viaggio turistico nei viaggi interni*, in *Dir. trasp.*, 1988, 132 ss.; F. INDOVINO FABRIS, *Legislazione turistica*, Padova, 2004, 342; A. FLAMINI, *op. cit.*, 26; G. MINERVINI, *Il contratto turistico*, in *Riv. Dir. comm.*, 1974, I, 275; D. PIPPIA, *La crociera turistica*, in P. CENDON (a cura di), *Il diritto privato nella Giurisprudenza, I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale. Trasporto*, XVII, Torino, 2004, 258 ss.; S. POLLASTRELLI, *Il problema della responsabilità nel viaggio marittimo-aeronautico*, cit., 69 ss.; E. SPASIANO, *Contratto di crociera turistica e clausole particolarmente onerose*, in *Riv. Dir. nav.*, 1962, 64; ID., voce *Crociera (Contratto di)*, in *Enc. Dir.*, XI, Milano, 1962, 401; ID., *Prestazione di assistenza turistica: appalto o mandato?*, in *Riv. Dir. comm.*, 1978, II, 354; L. STANGHELLINI, *Viaggio (contratto di)*, cit., 1129.

<sup>159</sup> F. INDOVINO FABRIS, *op. cit.*, 348 ss.; D. PIPPIA, *La crociera turistica*, cit., 264; G. ROMANELLI, *Il contenuto del contratto di organizzazione di viaggio e la sua integrazione*, in *Dir. Trasp.*, 1990, 40.

<sup>160</sup> Sul diverso regime di responsabilità dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggio nella C.C.V. v., tra gli altri, G. CIURNELLI, *Il contratto di viaggio e la vendita dei pacchetti turistici*, in V. FRANCESCHELLI – F. MORANDI (a cura di), Torino, 2003, 507 ss.; A. FLAMINI, *op. cit.*, 56 ss.; F. INDOVINO FABRIS, *op. cit.*, 358 ss.; E. ROPPO, *Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.)*, in *Nuove leggi civ. e comm.*, 1978, 1777 ss.; G. SILINGARDI – M. RIGUZZI, *Rischio di impresa dell'organizzatore di viaggi e assicurazione della responsabilità civile*, in *Riv. Giur. Circ. trasp.*, 1980, 654 ss.; L. STANGHELLINI, voce cit., 1131 ss.

<sup>161</sup> Sul carattere professionale della diligenza richiesta all'organizzatore e all'intermediario di viaggio cfr. G. ROMANELLI, *op. cit.*, 54 e ss.

<sup>162</sup> In tal senso cfr. M. DEIANA, *Il contratto di turismo organizzato*, cit.

È necessario chiedersi se tutti i contratti di crociera vadano ricondotti al contratto di organizzazione di viaggio.

Dalla lettura testuale dell'art. 1, par. 2, C.C.V. non sembra che il contratto di crociera, qualora non comprenda un soggiorno a terra, possa essere considerato un contratto di organizzazione di viaggio. Tra le prestazioni del viaggio, il soggiorno non risulta tecnicamente distinto dal trasporto.

Diversamente, nell'ipotesi in cui la crociera preveda anche un soggiorno al di fuori della nave<sup>163</sup>, sembrerebbe sussistere il presupposto della separazione dell'alloggio dal trasporto, previsto dall'art. 1, par. 2, C.C.V. quale condizione per la sussistenza di un contratto di organizzazione di viaggio.

Il legislatore uniforme nel regolare il contratto di viaggio, pare aver concentrato la sua attenzione principalmente sui viaggi in terraferma senza preoccuparsi specificamente delle crociere. Tali fattispecie, almeno nei casi in cui non prevedono un soggiorno sulla terraferma, hanno continuato ad essere prive di una regolamentazione specifica.

Il fenomeno dei viaggi turistici non è stato considerato nella sua globalità; così sono stati sottoposti a discipline diverse contratti (quali la crociera con o senza il soggiorno a terra e il viaggio sulla terraferma effettuato per finalità turistico-ricreative), aventi la stessa causa.

In ogni caso, la prassi aveva superato il rischio di un diverso trattamento normativo, poiché nei vari formulari, contenenti le condizioni generali del contratto di crociera, è normalmente presente il richiamo anche alla C.C.V., senza precisare se l'alloggio sia separato o meno dal trasporto.

D'altro canto è da verificare se la C.C.V. può essere applicata anche ai viaggi nazionali e alle crociere con scalo nei porti di un unico Stato.

La Convenzione si applica solo ai contratti di viaggi internazionali, eseguiti totalmente o parzialmente in uno Stato diverso da quello in cui il contratto è stato stipulato o da dove il viaggiatore è partito, con conseguente esclusione dei viaggi interni<sup>164</sup> (riserva *ex art.* 40 C.C.V.). Il nostro Governo ha introdotto tale riserva non al momento della ratifica, ma all'atto del deposito avvenuto 18 mesi dopo. Così sono stati sollevati dubbi<sup>165</sup> sulla legittimità di tale procedimento con la conseguenza che, se la riserva dovesse ritenersi come non apposta, la C.C.V. troverebbe applicazione anche nei confronti dei

---

<sup>163</sup> In dottrina si è posto in rilievo come «con l'espressione contratto di crociera adottata dagli scrittori e dalla giurisprudenza e diffusa anche nella prassi, si designa il contratto, concluso per una crociera turistica, e cioè per un viaggio di piacere, prevalentemente se non esclusivamente, marittimo ed in comitiva, di solito circolare, ossia con ritorno al punto di partenza»; cfr. E. SPASIANO, *voce cit.*, 401. Altra parte della dottrina (cfr. D. AMORE, voce *Crociera (contratto di)*, cit., 21) ha distinto la crociera «classica», consistenti in «viaggi per mare o misti mare terra», dall'«escursione in comitiva o gita» che riguarda i «viaggi turistici in terra ferma».

<sup>164</sup> In tal senso cfr., tra gli altri, M. DEIANA, *La disciplina*, cit., 115 ss.; G. ROMANELLI, *op. cit.*, 40.

<sup>165</sup> Cfr. A. FLAMINI, *op. cit.*, 33 ss. In senso contrario G. CIURNELLI, *Il contratto di organizzazione e di intermediazione di viaggio*, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1989, 685 ad avviso del quale «non sembra che questa diversità di carattere formale possa far propendere per una invalidità della riserva stessa».

viaggi nazionali. I formulari normalmente la richiamano sia per i viaggi internazionali che per quelli nazionali<sup>166</sup>.

Per i crocieristi non è stato sempre agevole tutelare i propri interessi anche per l'incertezza circa la normativa applicabile: la C.C.V. ha dettato una regolamentazione sicuramente più favorevole nei confronti degli organizzatori piuttosto che dei viaggiatori.

Un notevole passo avanti verso una specifica regolamentazione, e verso una migliore tutela dei crocieristi, è stato realizzato solo una ventina di anni più tardi con l'emanazione, in sede comunitaria, della Dir. 90/314/CEE del Consiglio del 13 giugno 1990<sup>167</sup>.

La nuova disciplina sembra risolvere le questioni: tutte le crociere, con o senza soggiorno sulla terraferma, rientrano nell'ampia definizione di pacchetto turistico dell'art. 1, co. 1, d. lgs. 111/95, poichè comprendono non solo il trasporto e l'alloggio, ma anche altri servizi ad essi non accessori.

La normativa si applica ai pacchetti turistici, venduti o offerti in vendita nel territorio nazionale dall'organizzatore o dal venditore e non è precisato se debbano svolgersi in un unico territorio o in Stati diversi; così tutte le crociere, vendute sul territorio italiano, sono soggette alla normativa di derivazione comunitaria.

La riconduzione del fenomeno turistico nel campo di applicazione del D.Lgs. n. 111/1995 comporta per i crocieristi molteplici vantaggi.

Le disposizioni, se comparate con quelle della C.C.V., risultano maggiormente di tutela per i crocieristi sotto diversi profili<sup>168</sup>.

Il decreto legislativo di attuazione dedica due articoli specifici (artt. 8-9 D. Lgs. n. 111/1995) alle informazioni che devono essere date al turista<sup>169</sup>, facendo espresso divieto di fornire notizie ingannevoli sulle modalità del servizio. L'art. 21, D. Lgs. n. 111/1995, in attuazione della Dir. 90/314/CEE, prevede l'istituzione, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, di un Fondo nazionale di garanzia per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento dell'agenzia di viaggio, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del turista in caso di viaggio all'estero<sup>170</sup>. Ancora, l'art. 11, co. 4, D.Lgs. n.

<sup>166</sup> V. G. CIURNELLI, *op. cit.*, 496. Secondo una parte della dottrina (cfr. M. DEIANA, *La disciplina*, cit., 128), il richiamo alla C.C.V. per i viaggi internazionali risulta superfluo in quanto essa trova applicazione automaticamente.

<sup>167</sup> Per una disamina del contenuto della Dir. 90/314/CEE v., tra gli altri, F. INDOVINO FABRIS, *op. cit.*, 373; F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, in AA.VV., *I contratti turistici*, Collana Pratica del diritto civile, 2004, 1 ss.; G. SILINGARDI – F. MORANDI, *La vendita dei pacchetti turistici*, Torino, 1998; U. IZZO, "Vacanze comunitarie". *Quale tutela per il turista italiano in vista dell'attuazione della Direttiva CEE in materia di viaggi tutto compreso?*, in *Saggi di diritto privato europeo: persona, proprietà, contratto, responsabilità civile private*, a cura di R. PARDOLESI, Napoli, 1995, 27.

<sup>168</sup> Nella C.C.V. gli interessi delle agenzie di viaggio hanno prevalso sulla necessità di tutelare il turista quale parte contrattuale debole; v. F. INDOVINO FABRIS, *op. cit.*, 348; S. POLLASTRELLI, *Il problema*, cit., 19 ss. Per un'analisi puntuale delle disposizioni della Dir. 90/314/CEE volte a favorire una migliore tutela del turista v., tra gli altri, M. GRIGOLI, *Il contratto di viaggio nell'evoluzione normativa*, in *Trasp.*, 1997, 71, 40 ss.; S. ZUNARELLI, *La Direttiva CEE n. 90/314 del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso*, in *Dir. traspr.*, 1994, 74 ss.

<sup>169</sup> Sul punto v. G. CIURNELLI, *op. cit.*, 498 ss.

<sup>170</sup> L'istituzione di tale Fondo nazionale di garanzia, secondo la dottrina (cfr. G. SILINGARDI-F. MORANDI, *op. cit.*, 277), «non può non essere vista favorevolmente come ulteriore tappa per un rafforzamento degli strumenti di garanzia delle qualità dei servizi offerti dai produttori di pacchetti turistici e di tutela dell'utenza».

111/1995 vieta l'aumento del prezzo del pacchetto turistico nei venti giorni precedenti alla partenza, previsione questa che non si trova nell'art. 11 C.C.V.

I crocieristi possono oggi trarre vantaggio dall'interpretazione che la Corte di Giustizia CE<sup>171</sup>, nel marzo 2002, ha effettuato del disposto di cui all'art. 5, par. 2, Dir. 90/314/CEE<sup>172</sup>. È stata riconosciuta la risarcibilità ai turisti del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione di un pacchetto turistico tutto compreso (cd. danno da vacanza rovinata) e ha posto, così, fine ai diversi orientamenti che, fino a quel momento, sono andati sviluppandosi nella dottrina e nella giurisprudenza italiane<sup>173</sup>. Sebbene il fatto oggetto di esame non riguardasse espressamente una crociera<sup>174</sup>, è indubbio che, rientrando le crociere nell'ampia categoria dei pacchetti turistici tutto compreso, la conclusione cui è giunta la Corte di Giustizia trova oggi applicazione anche in questo settore<sup>175</sup>.

L'organizzatore di una crociera turistica non può essere chiamato a rispondere per quegli inconvenienti o disagi che sono ragionevolmente collegati alla natura del servizio promesso, quali la scarsa qualità dei servizi offerti o l'eccessivo affollamento di turisti<sup>176</sup>.

---

<sup>171</sup> Vedi Corte di Giust. CE, 12 marzo 2002, C-168/00, in *Dir. Tur.*, 2003, 25 ss.; in *Dir. Trasp.*, 2003, 126 ss., con n. B. FIORE, *Il diritto del turista-consumatore al risarcimento del danno morale da vacanza rovinata*; in *Contratti*, 2002, 10, 952 ss., con n. P.M. PUTTI, *Danno da vacanza rovinata*. Tale sentenza si riferisce ad un caso di intossicazione da salmonella contratta da una ragazza ingerendo cibo in un club in Turchia, ma è estendibile a tutti i contratti di crociera e più in generale a tutti i pacchetti turistici.

<sup>172</sup> Tale norma recita testualmente: «per quanto riguarda i danni diversi da quelli corporali derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del servizio tutto compreso, gli Stati membri possono ammettere che l'indennizzo sia limitato in virtù del contratto».

<sup>173</sup> Per una ricostruzione delle posizioni assunte in dottrina e in giurisprudenza in merito alla risarcibilità dei danni da vacanza rovinata v., Corte di Giustizia, 12 marzo 2002, cit., in *Foro it.*, 2002, 329; e tra gli altri, A. BOTTI, *Danno da vacanza rovinata e termine di prescrizione*, in *Dir. Tur.*, 2004, 115 ss.; G. CIURNELLI, *op. cit.*, 520 sss.; D. GENNARI, *Breve rassegna in tema di danno da vacanza rovinata*, in *Giur. It.*, 2003, 258 ss.; E. GUERINONI, *Danno da vacanza rovinata e art. 2059 c.c.*, in *Contratti*, 2001, 6, 583 ss.; E. MARCELLINO, *Danno da vacanza rovinata e danno non patrimoniale a confronto*, in *Giur. It.*, 2004, 554 ss.; S. POLLASTRELLI, *Il risarcimento del danno morale nei viaggi turistici organizzati*, in *Dir. Mar.*, 2003, 47 ss.; M. RIGUZZI, *Il danno da vacanza rovinata*, in *Dir. Tur.*, 2003, 7 ss.

<sup>174</sup> I fatti di causa riguardavano un'ipotesi di intossicazione da salmonella contratta da una ragazza ingerendo cibo in un club in Turchia.

<sup>175</sup> Emblematica è la successiva sentenza del Tribunale di Roma nella quale l'organo giudicante ha riconosciuto ad un gruppo di turisti, il risarcimento dei danni da vacanza rovinata (liquidandolo in via equitativa) per il fatto che, avendo acquistato una crociera su un'imbarcazione dotata di tutti i comforts ed idonea al trasporto di bimbi, all'imbarco essi avevano rinunciato al viaggio in quanto era ad attenderli un «caicco» di dimensioni minori su cui era fatto divieto di trasporto di bambini di età inferiore ai dodici anni. (vedi Trib. Roma, 26 novembre 2003, in *Dir. Tur.*, 2004, 232 ss., con n. A. TURCO, *Sul rifiuto della proposta alternativa del tour operator in caso di modifiche dopo la partenza*).

<sup>176</sup> Se un organizzatore di una crociera turistica rimborsasse ai viaggiatori il corrispettivo da questi pagato per l'acquisto di una escursione facoltativa, vendita a bordo della nave tenutasi con esito insoddisfacente, non sarebbe tenuto a risarcire nessun danno ai consumatori. Nel caso in cui cancellasse un'escursione inclusa nel pacchetto turistico tutto compreso, invece, per un fatto impeditivo dovuto a impossibilità della prestazione derivante da una causa di forza maggiore a lui non imputabile, e non possa offrire nessuna soluzione alternativa, sarebbe tenuto a rimborsare al viaggiatore la differenza di prezzo tra le prestazioni promesse e quelle effettuate, senza essere tenuto al risarcimento del danno. Il cambiamento di itinerario della nave disposto dal comandante non coincide necessariamente con l'impossibilità di fornire una parte essenziale dei servizi turistici prevista dalle disposizioni relative alla modifica delle condizioni del contratto di viaggio: solo nel caso in cui ciò accade diviene operante l'obbligo di predisporre una soluzione alternativa o, se non sia possibile, rimborsare il cliente nei limiti del minor valore del viaggio, salvo il risarcimento del danno. (In tal senso v. Trib. Genova, 19 febbraio 2007, in *Dir. Tur.*, 2007, 259, con n. A. SANTUARI, *I confini della responsabilità dell'organizzatore di una crociera turistica*. Poiché la responsabilità dell'organizzatore di una crociera per «crociera rovinata» è configurabile nel caso di colpevole e negligente inadempimento degli obblighi direttamente assunti con il passeggero ovvero dei principi di generale diligenza propri del buon padre di famiglia, non costituiscono elementi rilevanti, presupposti per tale responsabilità, l'affollamento a

Diversamente l'agenzia di viaggio che vende un pacchetto turistico non è responsabile di eventuali inadempimenti dell'organizzatore ove le informazioni contenute nel catalogo fornito ai clienti siano corrette<sup>177</sup>.

Per quanto concerne, invece, il recesso del viaggiatore, va evidenziato che prima dell'entrata in vigore della disciplina sul contratto di viaggio risultava particolarmente severo il regime normativo sugli impedimenti del turista<sup>178</sup>.

La più recente giurisprudenza, invece, ha chiarito che, come accade per tutte le figure contrattuali in cui è richiesta la cooperazione del creditore, anche nel caso del viaggio organizzato l'impossibilità di ricevere l'adempimento per causa non imputabile al creditore si risolve in una impossibilità sopravvenuta della prestazione, che determina la risoluzione del contratto e l'obbligo di restituire il corrispettivo già versato, secondo la regola generale sancita dall'art. 1463 c.c.<sup>179</sup>.

La normativa di diritto uniforme risolve il problema in modo non completamente soddisfacente, in quanto gli artt. 9 e 20 CCV attribuiscono al viaggiatore la facoltà di "annullare" il contratto,

---

bordo della nave, l'esigenza di turni per i pasti, la limitata disponibilità di posti per escursioni facoltative e l'ignoranza o limitata conoscenza della lingua italiana da parte delle guide. La cancellazione di uno scalo per motivi di forza maggiore non può configurare una responsabilità dell'organizzatore della crociera. In senso conforme anche Trib. Torino, 20 luglio 2006, in *Dir. Tur.*, 2007, 3, 263: «L'organizzatore della crociera turistica è responsabile nei confronti del viaggiatore per i disservizi verificatisi in corso di viaggio che conseguano all'inadempimento di obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, mentre non risponde dei disagi che non siano in qualche modo casualmente collegati ad una condotta doverosa che sia stata omessa (quali, nella specie, il ritardo del volo aereo, il tempo per il disbrigo delle pratiche d'immigrazione e per la registrazione delle carte di credito, tenuto conto anche del fatto che il periodo di punta in cui si è svolta la vacanza è già di per sé fonte di prevedibili disagi non altrimenti evitabili). L'organizzatore di una crociera turistica che abbia rimborsato ai viaggiatori il corrispettivo da questi pagato per l'acquisto di una escursione facoltativa venduta a bordo della nave che non ha avuto luogo non è tenuto a risarcire alcun danno ai consumatori, trattandosi di una prestazione non inclusa nel pacchetto turistico. Invece, l'organizzatore che abbia cancellato un'escursione inclusa nel pacchetto è responsabile nei confronti dei viaggiatori per l'inadempimento della prestazione, a meno che provi che il fatto impeditivo sia dovuto a impossibilità della prestazione derivante da una causa a lui non imputabile e che in quel momento non vi fossero alternative praticabili». Vedi anche Trib. Genova, 17 ottobre 2002, in *Dir. Maritt.*, 2004, 515; Trib. Napoli, 26 febbraio 2003, in *Giur. Napolet.*, 2003, 5, 172: «è risarcibile, costituendo il c.d. danno da vacanza rovinata, il pregiudizio subito da coloro che, nel corso di una crociera su una nave turistica, sono alloggiati in cabina il cui impianto di aerazione è mal funzionante».

<sup>177</sup> Un lieve ritardo nell'arrivo della nave al porto di imbarco per una crociera dovuto al tempo cattivo e ad altri piccoli inconvenienti non giustificano un'azione di danno per vacanza rovinata in considerazione anche del fatto che un viaggio in paesi lontani, di cultura e economia diversa da quella europea, non può comportare qualche lieve contrattempo di fronte al quale il viaggiatore deve avere un minimo di spirito di adattamento. (Cfr. Giud. Pace Roma, 25 novembre 2005, in *Dir. Maritt.*, 2006, 1320, con n. F. MACRÌ, *Responsabilità dell'agenzia di viaggi e del tour operator: un orientamento che si consolida*).

<sup>178</sup> In un caso molto risalente nel tempo, i giudici rigettarono la richiesta di risoluzione del contratto, unitamente alla restituzione del corrispettivo già interamente pagato, avente ad oggetto lo svolgimento di una crociera internazionale stipulato da un ufficiale di complemento al quale, prima della partenza, venne notificato un provvedimento dell'autorità militare recante il divieto di trasferirsi all'estero. Pur trattandosi di un impedimento del viaggiatore dovuto a causa di forza maggiore, i giudici ritennero che l'impossibilità sopravvenuta non attenesse all'esercizio dell'attività dovuta dalla compagnia di navigazione, la cui obbligazione non poteva considerarsi estinta, ma si risolvesse in un impedimento soggettivo da parte del creditore a ricevere la prestazione. In particolare, l'ordine dell'autorità militare, dal quale deriva al passeggero l'impedimento a partecipare alla crociera, non risolverebbe il contratto e non darebbe diritto al rimborso del prezzo di passaggio. L'organizzatore della crociera, infatti, non sarebbe obbligato a tenersi al corrente delle disposizioni dell'autorità militare, che possono impedire la partecipazione al viaggio di un passeggero, né a darne comunicazione a costui, qualora ne sia venuto a conoscenza. Cfr. G. PESCATORE, *Effetti dell'impedimento personale al singolo viaggiatore sul contratto di crociera turistica*, nota a Cass., 26 marzo 1947, n. 432, in *Foro it.*, 1947, I, 265 ss. La giurisprudenza successiva confermò l'orientamento segnalato, affermando che la particolare condizione soggettiva di uno dei partecipanti al viaggio non poteva dare luogo ad una impossibilità sopravvenuta rilevante ai fini della risoluzione del contratto, tale dovendosi considerare soltanto quella oggettivamente riferibile all'organizzatore del servizio turistico: Trib. Napoli, 23 luglio 1984, in *Dir. giur.*, 1985, 763 ss.

<sup>179</sup> Trib. Genova, 12 maggio 1994, in *Giur. it.*, 1995, I, 2, 214 ss.

rispettivamente di organizzazione od intermediazione, totalmente o parzialmente, ma pur sempre nel rispetto delle circostanze e delle condizioni eventualmente previste dal documento di viaggio. Ulteriore condizione per l'esercizio di tale facoltà è l'indennizzo dell'organizzatore e dell'intermediario, la cui quantificazione dovrà avvenire in base alla legislazione nazionale ovvero alle disposizioni del contratto.

È con la disciplina introdotta dal d.lgs. 111/1995, che l'isolato intervento giurisprudenziale sopra richiamato riceve esplicito avallo normativo. L'art. 7, lett. d) del decreto prevede che il contratto di vendita di pacchetti turistici contenga l'indicazione dell'importo<sup>180</sup>, da versare all'atto della "prenotazione" nonché del termine entro il quale provvedere al saldo. Quanto pagato dal consumatore si intenderà versato a titolo di caparra, ma gli effetti indicati nella norma di cui all'art. 1385 c.c. non si produrranno qualora il recesso dipenda da un fatto sopravvenuto non imputabile al turista, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte<sup>181</sup>.

Il principio sancito dall'art. 7 è estensibile anche al prezzo residuo versato dal viaggiatore che non abbia potuto per causa a sé non imputabile usufruire del pacchetto turistico acquistato. In caso contrario, l'indicazione del termine per il pagamento del saldo, ex art. 7, non solo risulterebbe privo di giustificazione, ma incentiverebbe gli organizzatori a fissare il termine per il pagamento immediatamente dopo quello della caparra, in modo tale da potere comunque trattenere qualcosa nel caso di impedimento sopravvenuto del viaggiatore.

Nell'interpretazione dei referenti normativi richiamati, la giurisprudenza di merito riconduce nell'ampia formula "fatto sopraggiunto non imputabile" le ipotesi in cui l'utente non possa partecipare al viaggio a causa di malattia o infortuni; anzi proprio queste appaiono le ipotesi tipiche per le quali la norma è stata prevista. La previsione dell'art. 7 lett. d) d.lgs. n. 111/1995, confortata, dalla interpretazione della giurisprudenza richiamata, risulta diretta a tutelare il soggetto contrattualmente più debole. L'intento perseguito è quello di impedire che l'organizzatore possa trattenere l'importo versato dal turista nei casi in cui quest'ultimo receda, perché oggettivamente impossibilitato o perché vi sia stato un grave impedimento della controparte. Pertanto, qualora il viaggiatore non possa usufruire del pacchetto turistico per impedimento che sopravvenga non solo al versamento della caparra ma anche al pagamento del saldo, il *tour operator* sarà tenuto a restituire l'intero importo a lui versato, salvo, eventualmente, il rimborso delle spese sostenute per l'organizzazione.

La riconduzione, elaborata dalla dottrina e dalla giurisprudenza dominante, del fenomeno crocieristico al contratto di viaggio, piuttosto che al trasporto marittimo, ha comportato una maggiore

---

<sup>180</sup> Importo non superiore comunque al venticinque per cento del corrispettivo.

<sup>181</sup> A questo proposito Trib. Lanciano, 1 luglio 2002, in *Dir. Marittimo*, 2003, 930, con n. D. PIPPIA, *Osservazioni in tema di recesso del viaggiatore nel contratto di crociera turistica*, ha valutato il diritto di recesso esercitato dal turista alla luce di quanto dispone l'art. 7, lett. d) del d.lgs. n. 111/95, stabilendo che, qualora si verifichi un fatto sopraggiunto non imputabile al creditore del viaggio, la parte che subisce il recesso e cioè il *tour operator*, a differenza di quanto previsto dall'art. 1385 c.c., non può trattenere alcunché e la somma versata a titolo di caparra all'atto della prenotazione dovrà essere interamente restituita al viaggiatore che recede.

tutela per il turista ed un effettivo bilanciamento degli interessi delle parti nell'esercizio del diritto di recesso.

Infatti, l'art. 400, co. 1, cod. nav. dispone che l'impossibilità del passeggero a compiere il viaggio, sopravvenuta prima della partenza ed a lui non imputabile, determina la risoluzione del contratto di trasporto. Il passeggero è tenuto, in ogni caso, a versare al vettore un quarto del prezzo di passaggio, calcolato al netto del vitto se compreso nel corrispettivo. Lo stesso regime si applica nell'ipotesi in cui l'evento impeditivo riguardi uno dei congiunti o degli addetti alla famiglia che dovevano viaggiare insieme (art. 400, co. 2): ciascuno dei passeggeri può chiedere la risoluzione del contratto alle stesse condizioni. In questi casi l'obbligo di cooperazione del passeggero si sostanzia nel dare notizia al vettore dell'impedimento prima della partenza. In caso contrario, il passeggero sarà tenuto a corrispondere l'intero prezzo (art. 400, co. 3)<sup>182</sup>. A differenza di quanto è previsto dall'art. 400 cod. nav., la disciplina del contratto di viaggio attribuisce al turista una facoltà di recesso gratuito, addossando sul *tour operator* non solo le conseguenze del proprio grave inadempimento, ma anche il rischio degli impedimenti sopravvenuti del crocierista non imputabili ad alcuna delle parti.

Altro importante elemento di confronto fra il regime normativo cui la crociera veniva tradizionalmente ricondotta (contratto di trasporto marittimo) e la nuova disciplina sul contratto di viaggio concerne la cessione del contratto, e in particolare gli artt. 398, 401, co. 2, 468 e 949 cod. nav. per quanto attiene al trasporto marittimo, per vie navigabili interne ed aereo, nonché l'art. 8 CCV sul contratto di viaggio e 10 del d.lgs. n. 111/1995 sulla vendita dei pacchetti turistici. La precisazione risulta opportuna in considerazione della facoltà del turista di cedere il pacchetto a terzi, in alternativa all'esercizio del diritto di recesso.

Secondo quanto prevede l'art. 398 cod. nav., prima della partenza il diritto al trasporto è liberamente cedibile qualora il biglietto non rechi il nome del passeggero<sup>183</sup>. Lo stesso diritto non può essere ceduto senza il consenso del vettore o se il passeggero abbia iniziato il viaggio. L'art. 401, co. 2, cod. nav., dispone che, in caso di mancata presentazione a bordo del passeggero nel tempo stabilito, il pagamento del prezzo del trasporto non è da questi dovuto se, con il consenso del vettore, il diritto a partecipare al viaggio sia ceduto ad altri<sup>184</sup>.

<sup>182</sup> Cfr. A. LEFEBRE D'OVIDIO, G. PESCATORE, L. TULLIO, *Manuale di diritto della navigazione*, Torino, 2004, 513 ss. L'art. 406, co. 1, cod. nav., completa la disciplina degli impedimenti al trasporto, disponendo che il passeggero che sia costretto ad interrompere il viaggio per una causa a lui non imputabile, è tenuto a pagare il corrispettivo al vettore in misura proporzionale al tratto utilmente percorso.

<sup>183</sup> G. RIGHETTI, *Trattato di diritto marittimo*, Parte V: Aggiornamenti e indici generali, Milano, 2001, 1137 ss.

<sup>184</sup> Prevale in dottrina l'opinione che la disciplina in esame non configuri una vera e propria cessione del contratto, ma dia luogo ad una ipotesi di risoluzione consensuale del rapporto, con contestuale stipulazione di un nuovo contratto bilaterale con il nuovo passeggero. Tale normativa troverebbe riscontro nella prassi degli operatori commerciali, che sono soliti annullare il biglietto nominativo per emetterne uno nuovo, rimborsando l'originario contraente e ricevendo il pagamento del corrispettivo direttamente da parte del nuovo. Nonostante le disposizioni indicate risultino applicabili anche al trasporto aereo per effetto del richiamo operato dall'art. 949 cod. nav., le condizioni generali di contratto I.A.T.A., adottate da tutti i principali vettori aerei, prevedono l'assoluta incedibilità del contratto da parte del viaggiatore: A. LEFEBRE D'OVIDIO, G. PESCATORE, L. TULLIO, *Manuale di diritto della navigazione*, cit., 509.

La disciplina della cessione del contratto di viaggio, quale risulta dall'art. 8 CCV e dall'art. 10 d.lgs. 111/1995, si presenta del tutto diversa. La soluzione offerta dalla Convenzione del 1970 sul contratto di viaggio risulta tendenzialmente favorevole all'organizzatore: l'art. 8 riconosce al viaggiatore la facoltà di farsi sostituire da altra persona ai fini dell'esecuzione del contratto in tutti i rapporti attivi e passivi derivanti dal contratto di viaggio, a condizione che le parti contraenti non si siano specificamente accordate, al momento della stipulazione del contratto, per escludere o limitare la possibilità di sostituzione del viaggiatore; che il sostituto soddisfi le esigenze particolari relative al viaggio od al soggiorno; in terzo luogo, che indennizzi l'organizzatore di tutte le spese eventualmente causate dalla sostituzione, comprese le somme non rimborsabili dovute a terzi.

L'art. 10, co. 1, d.lgs. 111/1995, dispone che il consumatore ha il diritto di sostituire a sé un altro soggetto nei rapporti attivi e passivi derivanti dal contratto di viaggio stipulato con l'operatore turistico, purché il sostituto si trovi nelle condizioni che ne rendano possibile la partecipazione al viaggio, ossia soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (sia in possesso del visto di ingresso necessario per entrare nel paese di destinazione, sia sottoposto ai trattamenti sanitari prescritti, ecc.). Il cedente è tenuto, entro il termine di quattro giorni lavorativi prima della partenza, a comunicare per iscritto all'organizzatore o al venditore di essere impossibilitato ad usufruire personalmente del servizio ed a fornire con le stesse modalità le esatte generalità del sostituto cessionario.

È interessante evidenziare le anomalie della struttura della cessione del pacchetto turistico rispetto al modello stabilito dagli artt. 1406 e ss. c.c.: tanto l'art. 8 CCV, quanto l'art. 10 co. 1, d.lgs. 111/1995, prevedono che il contratto di cessione si perfezioni con l'accordo tra il viaggiatore (cedente) ed il sostituto (cessionario), senza richiedere il consenso dell'agente di viaggio (ceduto), configurandosi come un negozio giuridico bilaterale, anziché trilaterale.

La struttura della cessione del contratto di viaggio si discosta, pertanto, dal principio generale sancito dall'art. 1406 c.c., a norma del quale il consenso del contraente ceduto è necessario ai fini del perfezionamento del negozio. Non solo, ma la struttura del rapporto diverge profondamente dalla disciplina del contratto di trasporto di persone, nell'ambito del quale, non solo è fatto divieto al passeggero di cedere la propria posizione contrattuale senza il consenso del vettore, ma addirittura è richiesta la stipulazione di un duplice contratto (risoluzione contestuale del precedente e stipulazione di un nuovo negozio). Così, viene resa meno agevole la successione nel rapporto in quanto il vettore ben potrebbe preferire al subentrante un altro soggetto, oppure potrebbe risultare più conveniente, per lo stesso vettore, stipulare il nuovo contratto a condizioni diverse, piuttosto che mantenere quelle originarie pattuite con il primo passeggero.

Differenti risultano gli effetti della cessione del contratto; in particolare, l'art. 10, co. 2, d.lgs. 111/1995 stabilisce un vincolo di solidarietà passiva tra condebitori, per offrire maggiori garanzie di

soddisfacimento del credito dell'operatore turistico, rimasto estraneo al negozio bilaterale di cessione. Il cedente e il sostituto, infatti, sono solidalmente responsabili nei confronti dell'organizzatore o del venditore per il pagamento del corrispettivo e delle ulteriori spese derivanti dalla cessione.

A seguito, quindi, dell'emanazione della Dir. 90/314/CEE, il crocierista può oggi godere di una disciplina che, rispetto al passato, appare maggiormente attenta a tutelarlo, ma allo stato attuale, sussistono ancora vari aspetti problematici.

Innanzitutto, nonostante la riconduzione del fenomeno crocieristico nel D. Lgs. 111/1995, quest'ultimo non rappresenta l'unica disciplina applicabile al contratto di crociera. È previsto, ad esempio, che i limiti di debito dell'organizzatore/intermediario per i danni alla persona debbano essere quelli stabiliti dalle singole convenzioni internazionali che disciplinano la materia (quali quelle sul trasporto aereo e ferroviario) e dalla C.C.V. (art. 15), mentre con riferimento ai danni diversi da quelli alla persona le parti possano convenire in forma scritta specifiche somme che non possono essere inferiori a quelle previste nell'art. 13 C.C.V. Queste ultime, peraltro, trovano in ogni caso applicazione se non è diversamente stabilito dalle parti (art. 16).

I rinvii operati dal D. Lgs. n. 111/1995 ad altre convenzioni internazionali ed il richiamo, presente in vari formulari, oltre alle pattuizioni contrattuali ed alla Dir. 90/314/CE come attuata dal D. Lgs. n. 111/1995, anche ad una pluralità di altre fonti normative<sup>185</sup> per regolare il contratto, possono rendere non agevole per il crocierista avere un'immediata e chiara visione dei propri obblighi e diritti.

Alcuni contratti, predisposti dagli organizzatori di crociere<sup>186</sup>, potrebbero contenere clausole particolarmente gravose<sup>187</sup>. Se si è in presenza di clausole che si presumono vessatorie<sup>188</sup>, gli organizzatori di crociere potrebbero farle sottoscrivere specificamente dai loro clienti, in considerazione del fatto che i turisti tendono spesso a firmare, anche due volte, il contratto senza preoccuparsi di

---

<sup>185</sup> Il richiamo è alle Convenzioni relative alle diverse modalità di trasporto e alla Convenzione di Bruxelles del 1970 sui contratti di viaggio.

<sup>186</sup> Nei contratti di crociera sono normalmente contenute alcune clausole specifiche che non sono presenti nei contratti di viaggio, quali, ad esempio, quelle che riconoscono all'organizzatore la facoltà di sostituire la nave con altra di analoghe caratteristiche. Sono poi talvolta previste clausole meramente riproduttive di disposizioni imperative di legge come quelle che attribuiscono al comandante della nave la possibilità di assistere altre navi, di rifiutare l'imbarco o di ordinare lo sbarco di passeggeri in condizioni di salute tali da non consentire loro di intraprendere o di proseguire la crociera, di modificare l'itinerario per motivi di forza maggiore o di sicurezza.

<sup>187</sup> Sulle clausole di deroga del foro competente e su altre clausole vessatorie che possono ancora annidarsi nei contratti di viaggi turistici, e quindi anche in quelli di crociera, v. A. MUSIO, *Contratti di viaggio e clausole vessatorie*, in *Dir. Tur.*, 2005, 27 ss., nonostante le assicurazioni maggiormente rappresentative degli operatori turistici abbiano, ormai da tempo, rivisto le condizioni generali di contratto, sentite le associazioni di tutela dei consumatori.

<sup>188</sup> Sui problemi di coordinamento tra la disciplina codicistica in tema di clausole vessatorie e quella speciale sui pacchetti turistici tutto compreso v. A. MUSIO, *op. cit.*, 22 ss. Discorso diverso vale per le altre condizioni generali di contratto (non aventi natura vessatoria) per le quali trova applicazione l'art. 1341, co. 1, c.c. ai sensi del quale tali condizioni sono efficaci se al momento della conclusione del contratto la parte, che non le ha predisposte, le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza. Sul punto v. M. DEIANA, *La disciplina*, cit., 123 ss.

leggerlo attentamente nell'errato convincimento di essere in presenza di un regolamento amministrativo e non di un formulario predisposto dall'organizzatore<sup>189</sup>.

Alla stregua degli altri «contratti del consumatore», anche il contratto di crociera turistica risulta terreno fertile per l'innesto della disciplina delle condizioni generali di contratto e, conseguentemente, per analizzare se queste superino o meno il *test* della vessatorietà<sup>190</sup>.

Il vettore marittimo ovvero l'organizzatore del viaggio turistico (crociera nel caso di specie), si impegna a rendere conoscibili al pubblico, nei propri punti vendita oppure uffici, le condizioni generali di trasporto/contratto<sup>191</sup>. Le condizioni in parola sono assoggettabili alla disciplina contenuta nell'art.

---

<sup>189</sup> V. S. POLLASTRELLI, *Le clausole vessatorie*, cit., 850 ss. Il crocierista, quale turista/consumatore ai sensi dell'art. 5 D. lgs. n. 111/95, potrebbe giovare della più incisiva tutela di cui al Capo XIV *bis*, c.c., ove è disposto che le clausole che determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi (art. 1469 *bis*, co. 1, c.c.), sono inefficaci mentre il contratto rimane efficace per il resto (art. 1469 *quinquies*, co. 1, c.c.). L'inefficacia delle clausole è assoluta nei casi elencati dall'art. 1469 *quinquies*, co. 2 c.c. e presunta (gravando però sul professionista l'onere della prova contraria ai sensi dell'art. 1469 *ter*, ult. co.) nelle altre ipotesi (v. art. 1469 *bis*, co. 3, c.c.).

<sup>190</sup> La bibliografia sulle condizioni generali di contratto è copiosissima: per brevità si rinvia a quella riferita da C.M. BIANCA, *Diritto civile, III, Il contratto*, Milano, 1987, 340 ss. e da G. ALPA, G. CHINÈ, *Contratti di massa*, in ALPA, BESSONE, *I contratti in generale. Aggiornamento 1991-1998*, in *Giur. sist.*, Torino, 1999, 387. Per la giurisprudenza in materia, cfr. E. CESARO (a cura di), *Le condizioni generali di contratto nella giurisprudenza*, Padova, I, 1989, e II, 1993. Da ultimo, sul punto, si rinvia a A. SANTUARI, *Le condizioni generali di trasporto nel contratto di trasporto marittimo di persone e di crociera turistica. Tra vessatorietà ed esigenze di tutela del turistica-viaggiatore*, in *Dir. trasp.*, 2006, 1, 96-155.

<sup>191</sup> Le condizioni generali di contratto costituiscono un complesso di clausole contrattuali predisposte unilateralmente da un contraente, per disciplinare, in maniera uniforme, tutta la serie di potenziali rapporti con la propria clientela in ogni loro fase: dalla gestazione alla nascita, dall'esecuzione all'estinzione, anche sotto forma di perdita della facoltà di agire in responsabilità contro il vettore, per mancata presentazione di un preventivo reclamo. Le espressioni «condizioni generali di contratto» ovvero «condizioni generali di trasporto», sono «indifferentemente usate per indicare un testo, unilateralmente posto in maniera standardizzata, di clausole, relative all'esecuzione delle reciproche obbligazioni delle parti del contratto in parola, che una pretende di imporre all'altra». Si può dunque affermare di essere in presenza di uno strumento attraverso cui l'imprenditore esercita il proprio potere di determinazione uniforme, unilaterale e, di regola, indefinito del contenuto del contratto nei confronti della propria potenziale clientela. È opportuno precisare che il dovere di cooperazione previsto in capo al passeggero, che caratterizza il trasporto di persone, non esclude affatto che sul vettore gravi comunque un obbligo di protezione nei confronti del passeggero che si estrinseca in quel *minimum* di responsabilità inderogabile che il legislatore attribuisce al vettore» (Cfr. M.M. COMENALE PINTO, *Il contratto di trasporto di persone*, in F. MORANDI- M.M. COMENALE PINTO- M. LA TORRE, *I contratti turistici*, Milano, 2004, 149). In dottrina, si è voluta sottolineare l'origine delle condizioni generali di contratto, che «in realtà non sono meccanicamente un portato della società di massa; compaiono, invece, già alla fine del secolo scorso; e sono primariamente impiegate nei servizi di trasporto, ove è necessario assicurare un eguale trattamento di tutti i passeggeri o dei proprietari di merci; e, in veste di regolamenti d'impresa, sono accluse ai contratti di lavoro subordinato, anche qui per pareggiare le condizioni di lavoro e per imporle a tutti i lavoratori senza possibilità di modifiche individuali. Esse compaiono in altre parole con l'apparire dei primi stati di sviluppo tecnologico avanzato: la comodità di predisporre regolamenti negoziali uniformi per tutti, la rapidità nella conclusione dell'affare, il risparmio di tempi e di costi che esse consentono concorrono ad assicurare la loro immediata diffusione quasi in tutti i settori industriali. L'immediatezza della conclusione del contratto è l'aspetto che più attira l'attenzione dei giuristi che non esitano a definire i contratti per adesione come contratti automatici (Cfr. G. ALPA, *Il diritto dei consumatori*, Bari, 1999, 156, dove l'Autore richiama l'importanza di esercitare un controllo delle condizioni generali di contratto praticate dall'impresa in quanto attraverso di esso è possibile individuare le clausole manifestamente inique. In argomento, tra gli altri, si veda anche: G. SMORTO, *Clausole abusive e diritto dei consumatori. Raffronti comparatistici*, Padova, 2001, 34-58 e S. BUSTI, *Contratto di trasporto terrestre*, Milano, 2007, 545, dove l'Autore si sofferma anche sulla natura delle condizioni generali di contratto elaborate dal vettore, evidenziando che «quale che ne sia l'etichetta, si tratta di clausole multiformi nella denominazione, ma omogenee nella sostanza, tutte integranti una serie di clausole predeterminate dal vettore per disciplinare in maniera uniforme il rapporto con la clientela» e G. ALPA, *op. cit.* che parla di *Diktat* riferito alla posizione dominante dell'impresa, in grado di imporre le proprie condizioni al consumatore, il quale deve aderire senza discutere). Qualche autore, ha espressamente precisato che, in forza dell'art. 1679 co. 1, c.c., le condizioni generali di contratto debbono essere rese note al pubblico. (Cosi' L. TULLIO, *Condizioni generali di contratto e clausole vessatorie nella contrattualistica dei trasporti*, in *Dir. trasp.*, 1995, 3, 734).

1341 c.c.<sup>192</sup> e a quella di matrice comunitaria in tema di clausole abusive inserite nei contratti conclusi dal consumatore con una qualsiasi persona fisica o giuridica, nel quadro dell'attività professionale della stessa<sup>193</sup>.

Da ciò discende che il diritto dei trasporti in generale, e il diritto della navigazione in particolare, con specifico riguardo al contratto di crociera turistica, si rivelano «un banco di prova efficacissimo delle problematiche relative alle condizioni generali di contratto»<sup>194</sup>.

L'acquisto di una crociera turistica si effettua nel contesto di un rapporto che lega il cliente - consumatore all'impresa (*tour operator*)<sup>195</sup>. Il primo, «contraente debole» è costretto ad accettare, senza poter discutere o modificare, le condizioni negoziali imposte dall'impresa<sup>196</sup>. Quest'ultima ricorre ad uno strumento negoziale utile sotto il profilo pratico, in quanto gli consente di praticare a tutti i consumatori uguali condizioni, risparmiando notevolmente sui tempi e i costi di contrattazione<sup>197</sup> e di trasferire sui consumatori rischi e oneri non negoziabili, operando una distribuzione della economia del contratto in modo più vantaggioso per il predisponente.

---

<sup>192</sup> Così recita l'art. 1341: «Le condizioni generali di contratti predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza. In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificamente approvate per iscritto, le condizioni che stabiliscono, a favore di chi le ha predisposte, limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospendere l'esecuzione, ovvero sanciscono a carico dell'altro contraente decadenza, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi, tacita proroga o rinnovazione del contratto, clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria». La dottrina ha sottolineato che l'elencazione contenuta nell'art. 1341 cpv. c.c. deve intendersi tassativa, considerato il carattere eccezionale della norma, che impone un particolare vincolo formale per l'approvazione delle clausole in parola. (A. TULLIO, *Il contratto per adesione tra il diritto comune dei contratti e la novella dei contratti dei consumatori*, Milano, 1997, 100 e G. ALPA, G. CHINÈ, *op. cit.*, 415).

<sup>193</sup> Si tratta della Dir. 93/13/CEE del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, recepita in Italia con legge 6 febbraio 1996, n. 52, che ha novellato il c.c. (capo XIV-bis, art. 1469 bis-sexies). Ora, questi artt. sono stati sostituiti dall'art. 142 D. lgs. 6 settembre 2005, n. 206 recante «Codice del Consumo», il quale ha inserito nel c.c. l'art. 1469 bis, che recita: «Modifiche al codice civile. Gli art. 1469 bis e ss. del c.c. sono sostituiti dal seguente: «Art. 1469 bis- (Contratti del Consumatore)- Le disposizioni del presente titolo si applicano ai contratti del consumatore, ove non derogate dal codice del Consumo o da altre disposizioni più favorevole al consumatore».

<sup>194</sup> A. LUMINOSO, *Le condizioni generali dei vettori di trasporto marittimo di persone*, in *Continuità territoriale e servizi di trasporto marittimo* (a cura di L. TULLIO e M. DEIANA), Cagliari, 2001, 59. In generale, la problematica delle clausole vessatorie è stata oggetto di ampio dibattito «cui la dottrina e la giurisprudenza hanno dato vita fin dal secolo scorso». Così S. POLLASTRELLI, *Le clausole vessatorie nei contratti coi consumatori. Commento agli art. 1469-bis - 1469 sexies del c.c.*, Milano, 1997, II, 841. In particolare, in passato, si è affermato che «il terreno nel quale le clausole di esonero o di limitazione della responsabilità fioriscono è il contratto di trasporto». A. TORRENTE, *Le clausole di esonero e le clausole limitative della responsabilità*, in *Giust. Civ.*, 1951, 251.

<sup>195</sup> Da notare che spesso «da contrattazione si conclude ancora verbalmente sebbene tanto la Convenzione internazionale di Bruxelles (CCV), quanto il d. lgs. 111/1995, prevedano la redazione l'una del documento di viaggio, l'altra del contratto per iscritto per comminare per l'inosservanza la sanzione civilistica della nullità dell'atto. La conseguenza invalidante è esclusa testualmente dall'art. 7, n. 2, CCV, e parimenti è esclusa, in via interpretativa, con riferimento all'art. 6 d. lgs. n. 111/1995, riguardo al quale la dottrina sottolinea che la funzione della prescrizione è solo quella di garantire al viaggiatore una compiuta informazione sul contenuto del contratto rilevante, in mancanza, non già sul piano della validità dello stesso bensì esclusivamente sul piano della responsabilità del professionista per violazione dei doveri di informazione». S. MONTICELLI, *Contratto di viaggio turistico: leggi di settore e disciplina delle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori. Una difficile omogeneizzazione*, in *Rass. Dir. Civ.*, 1998, 4, 800.

<sup>196</sup> G. ALPA, *op. cit.*, 155.

<sup>197</sup> Correttamente è stato evidenziato che questa circostanza «opera anche a vantaggio dei consumatori, dal momento che l'uguaglianza di trattamento esclude che i consumatori possano essere discriminati nell'uso o nel consumo di beni e servizi; e il risparmio dei costi da parte dell'impresa può convertirsi nella riduzione dei prezzi praticati al pubblico». G. ALPA, *op. cit.*, 157.

I grandi *tour operators*, come le compagnie di trasporto marittimo, spesso godono, anche in virtù di una concessione amministrativa<sup>198</sup>, di una posizione dominante sul mercato, grazie ai sistemi di comunicazione elettronica e alla loro capacità di *marketing* e sono in grado di dare alle condizioni generali di contratto (e alle possibili clausole vessatorie in esse contenute) una diffusività molto larga. I *depliants* a disposizione dei potenziali turisti-viaggiatori riproducono, in modo omogeneo, quanto previsto dalla legge<sup>199</sup>, così da non incorrere in presunzioni di vessatorietà<sup>200</sup>. E, nonostante la struttura semplice dei contratti, si è evidenziato come le clausole vessatorie siano numerose<sup>201</sup>.

La protezione dei crocieristi diventa ancora più delicata se si considera la tendenza, finora ancora embrionale<sup>202</sup> ma in fase di crescita, dell'acquisto di crociere *on-line*. Con l'avvento del turismo di massa, i crocieristi tendono spesso a rivolgersi direttamente ad agenzie di viaggio per ottenere un prodotto preconfezionato e prestano scarsa attenzione alle condizioni contrattuali. Colui che utilizza *internet* è

---

<sup>198</sup> Sull'applicabilità dell'art. 1341 c.c. ai contratti che coinvolgono compagnie di navigazione e di trasporto operanti in regime di monopolio o di concessione, si veda F. GALLETTA, *Le condizioni generali di contratto nel trasporto per traghetto*, in SILINGARDI-ZENO ZENCOVICH, *op. cit.*, 111-112. L'autrice, per suffragare l'applicabilità delle norme riguardanti la tutela del consumatore anche ai trasporti pubblici, afferma che «nella prassi si è verificato il crollo di quelle finalità di interesse generale, di imparzialità e giustizia che potevano inizialmente costituire la giustificazione della tendenza giurisprudenziale a sottrarre i rapporti tra utenti ed enti pubblici o pubblici concessionari di servizi dall'ambito della normativa codicistica delle condizioni generali di contratto e a dare rilevanza alla funzione pubblica dell'ente imprenditore». In senso conforme anche E.V. NAPOLI, *Le condizioni generali di contratto nella giurisprudenza*, in C.M. BIANCA (a cura di), *Le condizioni generali*, II, Milano, 1981, 47 ss. Da segnalare che le condizioni generali di trasporto approvate dall'autorità amministrativa *ex art.* 1679 c.c. non possono sfuggire alla verifica della loro vessatorietà, poiché esse non assumono natura regolamentare al pari di un atto amministrativo, ma rivestono la natura giuridica di atto negoziale unilaterale sottoposto all'approvazione amministrativa quale *condicio iuris* per la sua efficacia. Così, F. BIANCA, *Clausole abusive nel contratto di trasporto marittimo di passeggeri e azione inibitoria ex art. 1469-sexies c.c.*, in *Dir. Trasp.*, 1998, 179 e L. TULLIO, *Condizioni generali*, cit. 733.

<sup>199</sup> «La prassi della redazione di *depliants* è ormai standardizzata. Le imprese turistiche riportano alla lettera nelle loro condizioni generali di contratto le disposizioni del decreto n. 111/1995, nel senso che il contenuto delle clausole non è altro che la disciplina introdotta dal combinato disposto degli artt. 14, 15, 16 e 17, in cui si ravvisano ipotesi di limitazioni risarcitorie entro quegli stessi limiti delle convenzioni – di Varsavia per il trasporto aereo internazionale, di Berna per il trasporto ferroviario e di Bruxelles per il viaggio turistico – e delle ipotesi legali di esonero della responsabilità, che vengono normativamente identificate con carattere tassativo». Cfr. S. POLLASTRELLI, *Il problema*, cit., 143. Il carattere tassativo acquista una valenza tale che in presenza delle clausole citate «deve necessariamente escludersi che il pregiudizio subito dal consumatore possa essere ricondotto ad un fatto imputabile al *tour operator*». Così, G. SILINGARDI-F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, Torino, 1998, 208. In dottrina si è evidenziato che le condizioni generali di contratto sono predisposte in modo tale che dalla loro lettura «si ricava l'impressione che l'agenzia non debba quasi mai essere responsabile: più che di responsabilità di agenzia sarebbe meglio parlare di irresponsabilità dell'agenzia»: M. ARATO, *Le condizioni generali di contratto e i viaggi turistici organizzati*, in *Riv. Dir. Giur. Circ.*, 1980, 471.

<sup>200</sup> È questo il caso di una clausola generale di contratto che rinvia all'art. 19 co. 2, d.lgs. 111/1995 che disciplina i termini di decadenza per sporgere reclamo da parte del consumatore - turista nei confronti del *tour operator*. Cfr. G. d. P. Roma, 27 settembre 2001, in *Dir. mar.* 2003, 574-579, con n. R. ABBATE, *Pacchetto turistico e tutela del consumatore*. In quell'occasione il Giudice di Pace ritenne non vessatoria la clausola delle condizioni generali di contratto predisposte dall'organizzatore di viaggio, poiché in conformità all'art. 1469-ter, co. 3, c.c. secondo cui non sono considerabili vessatorie quelle clausole che operano rinvio a disposizioni di legge. Tuttavia, altra parte della dottrina ritiene che «resti uno spazio per discutere della vessatorietà di clausole quali quella relativa alla limitazione dell'ammontare massimo del danno o dell'*jus variandi*, o all'annullamento del viaggio. Queste, come le clausole di deroga alla giurisdizione, debbono essere testate alla luce della l. 52/96, la quale, per il suo carattere generale, obbliga ad un ripensamento nell'ambito delle discipline di settore, ciò anche ai fini di una razionalizzazione del mercato»: L. ROSSI-CARLEO, *Il turista come consumatore speciale*, in G. ALPA-S. PATTI, *Le clausole vessatorie nei contratti con i consumatori. Commentario agli artt. 1469 bis - 1469 sexies del c.c.*, Milano, 1997, II, 812 ss.

<sup>201</sup> G. ALPA, *Dalla tutela del consumatore alla tutela dell'utente. Il caso del turista*, in G. SILINGARDI-V. ZENO-ZENCOVICH, *La tutela del turista*, Napoli, 1993, 21.

<sup>202</sup> Secondo un'indagine dell'Associazione *Tour Operator Italiani* (riportata da M. BOZZETTI, in *La vendita on line di servizi e pacchetti turistici*, in *Dir. Tur.*, 2004, 105) nel 2003 oltre il 95% dei pacchetti turistici prodotti dagli operatori aderenti a tale associazione è stato venduto tramite il canale tradizionale.

normalmente una persona esperta del mondo informatizzato, in grado di valutare con attenzione le numerose proposte contrattuali. Egli ha la possibilità di sfruttare le offerte tariffarie *last minute*<sup>203</sup> e di leggere con calma i formulari contenenti le condizioni generali del contratto<sup>204</sup>. Come in passato, quando il turismo era ancora un fenomeno di *élite*, il crocierista informatizzato riesce oggi spesso a fare a meno dell'agenzia di viaggio, magari rivolgendosi alla stessa solo per la conclusione del contratto. Eppure, anche in questa situazione, nonostante la sua maggiore attenzione, egli corre comunque il rischio, nel caso di siti *internet* di scarsa affidabilità, di ottenere informazioni ingannevoli e di accettare condizioni gravose<sup>205</sup>. Per questo motivo il legislatore comunitario ha emanato varie direttive, attuate nel nostro ordinamento, volte a tutelare coloro che concludono contratti negoziati fuori dai locali commerciali anche mediante l'uso di strumenti informatici e telematici o tecniche di comunicazione a distanza<sup>206</sup>. Tali direttive, che trovano applicazione anche nell'eventualità di contratti di crociera acquistati *on line*, rischiano di sollevare delicati problemi di coordinamento tra loro e con la disciplina specifica di cui al D.Lgs. n. 111/1995 che, all'art. 1, co. 2, prevede l'applicazione dello stesso anche ai pacchetti turistici negoziati al di fuori dei locali commerciali<sup>207</sup>.

In conclusione si può notare come dalle origini del fenomeno crocieristico ad oggi si sia passati dalla mancanza di una normativa specifica sul contratto di crociera, con conseguente sussunzione dello stesso nel contratto di trasporto marittimo di persone, ad una pluralità di fonti normative finalizzate a tutelare il crocierista quale parte contrattuale debole. Pur apprezzando lo sforzo normativo, tanto in sede internazionale quanto in sede comunitaria e nazionale, per rafforzare la sua posizione, sia che si avvalga dei canali tradizionali di contrattazione sia che utilizzi strumenti informatici, resta il dubbio se tale «pluralismo di fonti, nel momento in cui rende complesso già al giurista individuare quale siano le disposizioni effettivamente applicabili, riesca realmente a realizzare il condivisibile obiettivo di rafforzare la tutela del crocierista»<sup>208</sup>.

---

<sup>203</sup> Sulla navigazione *last minute* v. F. DELFINI, *La collocazione di pacchetti turistici tra negoziazione tradizionale e negoziazione telematica*, in *Dir. Tur.*, 2004, 112.

<sup>204</sup> Sulle caratteristiche della nuova figura di turista che opera *on line* v. M. BOZZETTI, *op. cit.*, 105; M. LA TORRE, *Pubblicità commerciale e turismo on line*, in *Dir. Tur.*, 2004, 112.

<sup>205</sup> Il consumatore è oggi fortemente condizionato dall'influenza dei messaggi pubblicitari, rispetto ai quali non sempre è possibile operare un controllo di veridicità e correttezza: v. M. CARTELLA- F. MORANDI, *Pubblicità commerciale e segni distintivi nelle attività turistiche*, in *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 1999.

<sup>206</sup> Trattasi della Dir. 85/577/CEE del Consiglio del 20 dicembre 1985 (attuata con D. lgs., 50/92) per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali conclusi anche mediante l'uso di strumenti informatici e telematici, della Dir. 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 maggio 1997 (attuata con D. lgs. n. 185/1999), come modificata dalla Dir. 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 settembre 2002, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza e, più di recente, della Dir. 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 luglio 2002 (recepita con D.lgs. n. 196/2003) relativa al trattamento di dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche.

<sup>207</sup> Sul punto v. O. CALLIANO, *Tutela dell'acquirente on line di servizi turistici e information economy*, in *Dir. Tur.*, 2004, 108; R. IMPERIALI D'AFFLITTO, *Commercio elettronico e tutela del consumatore*, *ivi*, 2004, 101.

<sup>208</sup> Cfr. M. BRIGNARDELLO, *Contratto di crociera e tutela del turista*, in *Dir. Tur.* 2005, 2, 127.

Soltanto qualora si raggiunga una positiva soluzione circa la «*framework* normativa»<sup>209</sup> da applicare si sarà compiuto un ulteriore passo verso la costruzione di un settore turistico «ispirato ad una visione matura ed europea di trasparenza, qualità ed efficienza»<sup>210</sup>.

3. L'agriturismo. L'ittiturismo. Il pescaturismo. Le fattorie didattiche. I campeggi agrituristici. L'ospitalità rurale familiare. *Le farm house o country house*.

Nel settore dell'ospitalità un posto particolare, per le sue peculiarità, è occupato dall'agriturismo: il gestore non è un imprenditore commerciale, ma agricolo, che esercita come attività connessa quella di ospitalità e altri servizi turistici; il luogo in cui si svolge il rapporto non ha gli elementi distintivi né strutturali degli alberghi e la struttura non è sottoposta alle rigide normative sulla sicurezza previste per gli altri locali di accoglienza aperti al pubblico.

Nonostante la crisi del mercato e la delicata situazione del comparto agricolo, vi è un notevole interesse degli operatori agricoli e della domanda turistica per l'agriturismo, crocevia di una serie di interessi (enogastronomia, valori tipici e tradizioni locali), sullo sfondo di un'attività legata alle tematiche ambientali<sup>211</sup>. Si tratta di un turismo diverso, non di massa, in grado di rilanciare il comparto agricolo e il mondo rurale delle aree interne, creando un buon risultato sull'economia del territorio.

Sulla spinta del diritto comunitario, attento alla tutela del mercato e dei consumatori da una parte, e dell'ambiente e natura dall'altra, è stata diversificata l'attività agricola e sono state promosse le risorse locali integrative dell'agricoltura. Il legislatore nazionale ha emanato una legge di riforma

---

<sup>209</sup> L'espressione è di A. SANTUARI, *Le condizioni generali nel contratto di trasporto marittimo di persona e di crociera turistica, tra vessatorietà ed esigenze di tutela del turista-riaggiatore*, in *Dir. Trasp.*, 2006, 95.

<sup>210</sup> M. DONA, *La tutela collettiva del turista e il ruolo delle associazioni di consumatori*, in *Dir. Tur.*, 2004, 3, 220.

<sup>211</sup> L'agriturismo rappresenta una delle attività collegabili al turismo naturalistico, concetto più ampio che comprende il turismo nelle aree protette, nei parchi, l'ecoturismo. Il turismo naturalistico fa parte dell'ampio comparto del turismo rurale, incentivato e finanziato dall'Unione Europea.

dell'agriturismo<sup>212</sup> e ha previsto un modello di turismo stagionale, collegato all'attività agricola imprenditoriale e alla produzione dei campi<sup>213</sup>.

In un contesto tendente alla valorizzazione turistica degli spazi e delle economie rurali, tale normativa, quasi un testo unico, ha delineato, dopo molti interventi normativi settoriali, un quadro unitario delle attività turistiche (come l'ospitalità, l'organizzazione di eventi culturali, le manifestazioni sportive, ricreative, di degustazione e la vendita di prodotti tipici) che l'imprenditore agricolo può svolgere al fine di ampliare la funzionalità dell'azienda e di rilanciare l'agricoltura e le risorse della campagna. Questo progetto, in sinergia tra organi statali e locali, mira a trasformare il sistema di valori tipico del mondo rurale in un sistema di servizi e progetti<sup>214</sup>. La legge di riforma, nel valorizzare le caratteristiche locali, ha lasciato all'autonomia delle regioni il compito di individuare la quota di utilizzo dei prodotti dell'azienda<sup>215</sup>.

Le tematiche emerse intorno a tale fenomeno, cui la nuova legge intende proporre soluzioni, sono complesse. Sono problematiche di natura economica, date le varie possibilità (vendita di prodotti tipici o artigianali, ospitalità, ristorazione, attività ricreative e didattiche) e di natura giuridica, in relazione alla qualificazione delle attività (agricole o commerciali) e degli operatori e ai vari interventi legislativi, urbanistici (individuazione delle zone di interesse agriturismo e della tipologia di immobile), civilistici (qualificazione del lavoro e del reddito, individuazione dei destinatari delle provvidenze) e tributari.

Una data attività può essere ricondotta nell'ambito del fenomeno dell'agriturismo in presenza di un legame di connessione con l'impresa agricola. «La connessione è un meccanismo che consente

---

<sup>212</sup> La precedente legge (l. 5 dicembre 1985, n. 730) è stata la prima a disciplinare in Europa il settore dell'agriturismo, anticipando le scelte, assunte poi in sede comunitaria, volte a coniugare l'attività produttiva con la valorizzazione del territorio e della cultura rurale. La legge di riforma (l. 20 febbraio 2006, n. 96), intitolata "Disciplina dell'agriturismo", invece, rinnova il precedente assetto legislativo riordinando una normativa disorganica emanata nel tempo e definendo un profilo omogeneo di impresa agrituristica più aderente alle linee di indirizzo comunitario. Il modello delineato nel provvedimento è quello di un turismo integrato con un'agricoltura multifunzionale, ecocompatibile, che valorizza il patrimonio edilizio e i prodotti agricoli del territorio, promuovendo attività legate alla natura e allo sport, nel contesto dello snellimento degli aspetti amministrativi e fiscali. Vedi AA.VV., *Le nuove leggi statali sull'agriturismo*, *Leggi civ. comm.*, 2007, 198 ss.; M. LA TORRE, *Linee di tendenza e problematiche nella legge di riforma dell'agriturismo*, in *Dir. turismo*, 2006, 2, 105; A. CORSARO, *Agriturismo, si cambia: regole e qualità. Regioni e comuni in prima linea. Più tutela per i consumatori*, in *Dir. e giustizia*, 2006, 82; L. COSTATO, *La nuova disciplina sull'Agriturismo*, in *Studium Juris*, 2006, 803; ID *Agricoltura integrata*, in *Dig., Disc. Priv., sez. civ., App. 2, I*, Torino, 2003, 72; S. BUSTI, *L'agriturismo*, in V. FRANCESCHELLI - F. MORANDI, *Manuale di diritto del Turismo*, Torino, 2007, 141; F. TEDESCHINI, *Agriturismo*, in *Enc. Dir., App. II*, Milano, 1998, 53; N. FERRUCCI, *Agriturismo*, in *Dig., Disc. Priv., sez. civ., I*, Torino, 1987, 244.

<sup>213</sup> M. LA TORRE, *I contratti turistici- I contratti di ospitalità*, in *Pratica del diritto*, Milano, 2004, 341.

<sup>214</sup> M. LA TORRE, *Linee di tendenza e problematiche nella legge di riforma dell'agriturismo*, cit.

<sup>215</sup> C.C., 3 luglio 2007, n. 339, in *Dir. Turismo*, 2008, 2, 143, con n. A. DI FOLCO, *Agriturismo tra esclusività delle competenze regionale e crisi della legislazione statale cedevole*. Sulla stessa pronuncia vedi commento di G. FERRARA, *La disciplina dell'Agriturismo al vaglio della Corte Costituzionale: spunti di riflessione*, in *Diritto e giurisprudenza agr., aliment. e dell'amb.*, 2008, 4, 253. In base alla modifica del Titolo V della Cost. le materie dell'agricoltura e del turismo rientrano nella competenza residuale delle Regioni che hanno potestà legislativa con il solo limite del «rispetto della Cost. nonché dei vincoli derivanti dall'ordinamento comunitario e dagli obblighi internazionali»: cfr. art. 117 Cost.. Sul tema v. M. MALO, *Il sistema delle fonti*, in V. FRANCESCHELLI - F. MORANDI, *Manuale di diritto del Turismo*, cit., 4; P. CARETTI, *L'assetto dei rapporti fra competenza legislativa statale e regionale alla luce del nuovo titolo V della Cost.: aspetti problematici*, in *Le Regioni*, 2001, 1226; S. MANGIAMELI, *La riforma del regionalismo italiano*, Torino, 2002.

all'agricoltore che esercita una o più attività principali, di svolgere nello stesso contesto attività non agricole, senza dover sottostare alla disciplina dell'impresa commerciale»<sup>216</sup>. Ciò ha creato dissensi in dottrina<sup>217</sup>, poiché l'ampliamento delle attività dell'imprenditore agricolo, la prestazione di servizi, le dimensioni dell'impresa, il suo ingresso nel mercato dovrebbero comportare l'assoggettamento alle procedure concorsuali e all'obbligo di tenuta delle scritture contabili. La giurisprudenza, dopo un primo periodo di incertezza interpretativa<sup>218</sup>, ha delineato la portata della norma definitoria e ne ha tracciato i confini di operatività, rimarcando l'appartenenza dell'agriturismo al mondo agricolo, per evitare che il suo sviluppo realizzi forme di concorrenza sleale a danno delle imprese commerciali (alberghiere e della ristorazione)<sup>219</sup>.

L'emanazione della nuova legge accentua le diversità tra le imprese turistiche e quelle agrituristiche, sebbene non manchino elementi di affinità (come l'ospitalità in alloggi o spazi aperti)<sup>220</sup>. La prima differenza riguarda la natura dell'attività, sintesi della fusione in un'unica entità imprenditoriale di due diversi fenomeni, l'agricoltura, prevalente, e il turismo, connesso all'attività agricola principale e idoneo a qualificarla rispetto a tutte le altre imprese turistiche ed agricole. Diverse sono anche le Istituzioni governative di riferimento: Ministero delle attività produttive per il turismo, Ministero per le politiche agrarie e forestali per l'agriturismo. Diversa è la ripartizione della potestà legislativa, ma la disciplina non è innovativa, bensì riordina principi contenuti in precedenti leggi. In realtà, le imprese agrituristiche dovranno aspettare l'emanazione di leggi regionali per avere una regolamentazione più vicina alle esigenze locali.

La legge di riforma ripercorre la precedente legge quadro, ma contiene anche significativi segnali di novità: tra le sue finalità vi sono la valorizzazione delle risorse naturali e culturali delle aree rurali, la diversificazione delle attività, il recupero del patrimonio edilizio. Assistiamo, così, alla trasformazione della nozione di agriturismo in turismo rurale, concetto che nell'ordinamento comunitario è molto esteso, e comprende qualsiasi attività turistica svolta in ambiente agreste. Solo l'agriturismo è caratterizzato da un legame inscindibile con l'attività campestre, quale forma di turismo legato ai valori bucolici, e riservato esclusivamente agli imprenditori agricoli.

<sup>216</sup> V. FELLAH, *Le attività connesse nel nuovo ordinamento agricolo*, in *Riv. dir. agr.*, 2004, I, 509.

<sup>217</sup> V. BUONOCORE, *Il nuovo imprenditore agricolo, l'imprenditore ittico e l'eterogenesi dei fini*, in *Giur. Comm.*, 2002, I, 2.

<sup>218</sup> Vedi Cass., 3 marzo 1999, n. 1793, con n. F. ALBISINNI, *La connessione negata: la legge 730/1985 sull'agriturismo e l'art. 2135 c.c. riscritti dalla Corte di Cassazione*, in *Dir. giur. agr.*, 1999, 2, 345, «secondo la quale lo svolgimento di attività agrituristiche, qualificate connesse, svolte attraverso l'utilizzazione delle strutture e delle produzioni della propria azienda in rapporto di connessione e di complementarietà ex art. 2135 c.c. darebbe vita a due distinte imprese, l'agricola e la commerciale facenti capo allo stesso imprenditore». Cass., 8 novembre 1988, in *Rass. Trib.*, 1990, 2, 179, con n. P. BORIA, *La disciplina tributaria dell'agriturismo*, ove l'agriturismo è considerato impresa commerciale.

<sup>219</sup> Cfr. Cass., 26 luglio 2001, n. 10187, in *Corriere Giur.*, 2001, 1274, con n. V. CARBONE, *Agriturismo*, sul caso di una titolare di un'azienda agrituristica che vendeva i prodotti della propria azienda anche a persone che non usufruivano né di servizi alberghieri, né di quelli di ristorazione offerti dalla struttura e quindi fuori dall'ipotesi consentita (consumazione sul posto dei prodotti dell'azienda), ai fini della qualificazione dell'attività come connessa.

<sup>220</sup> N. NITTI, *La legislazione nazionale sul turismo alla luce della recente riforma. Imprese agricole e turismo*, in *Nuova rass. leg., dottr. e giur.*, 2001, 1391.

Il turismo rurale, invece, va inteso come un settore della politica di sviluppo turistico identificato attraverso il luogo prevalente di destinazione o per la ragione principale di chi lo pratica (agricoltura eno-gastronomica, ambiente naturale, paesaggio agrario, centri storici, artigianato tradizionale, cultura e folclore)<sup>221</sup>.

Le finalità della recente legge (enunciate nell'art. 1) esprimono le potenzialità di tale forma di turismo, volte a tutelare e valorizzare le risorse specifiche di ciascun territorio; a favorire il mantenimento delle attività umane nelle aree rurali, la multifunzionalità in agricoltura, le iniziative a difesa del territorio e dell'ambiente da parte degli imprenditori agricoli; a tutelare le peculiarità paesaggistiche; a incentivare le produzioni tipiche, di qualità e le tradizioni eno-gastronomiche; a promuovere la cultura rurale e l'educazione alimentare e a favorire lo sviluppo agricolo e forestale. Le attività agrituristiche (elencate nell'art. 2) comprendono i servizi nell'attività di impresa, l'ospitalità, la somministrazione di pasti e bevande con prodotti di aziende agricole, la degustazione di prodotti aziendali e mescita del vino, l'organizzazione di attività ricreative, culturali, didattiche, sportive, escursionistiche e di ippoturismo<sup>222</sup>.

Centrale è la figura dell'imprenditore agricolo, nella fisionomia più recente tracciata dall'art. 2135 c.c. novellato, che prevede accanto alla gestione in forma di impresa individuale, familiare e cooperativa anche quella societaria. La dimensione dell'attività agriturbistica non dipenderà più dalla complementarietà rispetto a quella agricola, ma dovrà essere ad essa connessa, soprattutto per quanto riguarda la ristorazione (utilizzo, nella somministrazione di pasti e bevande, di prodotti dell'azienda e artigianali della zona), al fine di promuovere la multifunzionalità delle imprese.

I modelli di agriturismo sono due: il primo minimale per un numero massimo di dieci ospiti, nel quale il rapporto di connessione è presunto, consente anche l'uso della cucina domestica e prevede la sola abitabilità per gli alloggi; per il secondo, di media dimensione, deve essere mantenuta ed accertata la connessione con l'attività agricola prevalente (le ore di lavoro impegnate in agricoltura devono superare quelle dedicate all'agriturismo).

La Regione ha il compito di stabilire criteri, limiti e obblighi per lo svolgimento dell'attività agriturbistica; di disciplinare le modalità di somministrazione dei pasti e delle bevande; di stabilire i requisiti igienico sanitari degli immobili adibiti all'attività agriturbistica; di provvedere alla formazione e all'abilitazione per l'esercizio dell'attività agriturbistica e di predisporre l'elenco dei soggetti abilitati; di

---

<sup>221</sup> L'ordinamento comunitario considera l'agriturismo come un'attività complementare a quella agricola, capace di migliorarne l'efficienza delle strutture e di risanare la situazione di crisi in cui versa il settore. Esso rientra nella nozione più generale di turismo rurale, che prescinde dal collegamento con la coltivazione del fondo agricolo, ma garantisce un servizio alberghiero turistico in zone connotate da elementi di ruralità.

<sup>222</sup> Sulla ospitalità rurale familiare e l'agriturismo si veda M. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in F. MORANDI, M. M. COMENALE PINTO, M. LA TORRE, *I contratti turistici*, cit., 340.

predisporre le azioni di programmazione e sviluppo di agriturismo e turismo equestre ed, infine, di incentivare la vendita dei prodotti dell'azienda e tipici locali<sup>223</sup>.

In definitiva, l'ospitalità in agriturismo garantisce al cliente il rispetto delle regole sul deposito in albergo ed delle altre norme sul contratto di albergo, considerate le caratteristiche sia degli immobili e delle loro localizzazione, sia della semplicità dell'accoglienza<sup>224</sup>. L'attività ricettiva è connessa con quella agricola, che oltre ad essere prevalente, si caratterizza per specifici obblighi di utilizzo dei prodotti aziendali nella ristorazione<sup>225</sup>.

I contenuti dell'impresa agrituristica si possono differenziare in attività anche ricreative, di pratica sportiva, escursionistica, e più in generale turistico-ricreative.

Le stesse regole valgono per l'ospitalità presso i pescatori. In generale, si è assistito ad un ampliamento del settore agricolo anche verso la pesca e l'acquacoltura e ad un aumento del numero di aziende multifunzionali nel settore della pesca. Dopo il riconoscimento legislativo del pescaturismo<sup>226</sup>, della pesca sportiva e dell'escursionismo su barche da pesca<sup>227</sup>, sono state create nuove opportunità: i pescatori possono svolgere attività ricettiva, *ittiturismo*, offrendo ospitalità nelle loro abitazioni. A tale istituto, assimilato all'agriturismo, se ne estendono le relative regole. Esso ricomprende l'«attività di ospitalità, ricreative, didattiche, culturali e di servizi, finalizzate alla corretta fruizione degli ecosistemi acquatici e vallivi, delle risorse della pesca e dell'acquacoltura, e alla valorizzazione degli aspetti socio-culturali delle imprese ittiche e di acquacoltura»<sup>228</sup>.

Il *pescaturismo*, invece, è una attività di svago che può essere esercitata sulle navi da pesca, ove può essere autorizzato «l'imbarco di persone non facenti parte dell'equipaggio a scopo turistico ricreativo»<sup>229</sup>. La principale differenza tra questa fattispecie e le più tradizionali crociere consiste nella legalizzazione della presenza a bordo di navi da pesca di soggetti del tutto estranei sia all'attività di pesca sia dalla condotta nautica del natante<sup>230</sup>. Le attività comprese nel pescaturismo sono quelle intraprese

<sup>223</sup> P. COLANERI, *Gli aspetti innovativi delle normative regionali in materia di agriturismo: la legge della Regione Lazio*, in *Il Diritto dell'Agricoltura, Economia e diritto agroalimentare*, 2009, 199. Fra le novità più significative della nuova legge vi è un più stretto collegamento della ristorazione ai prodotti agricoli del territorio, il rilascio con procedure più rapide delle autorizzazioni, la costituzione di un Osservatorio nazionale sull'agriturismo presso il Ministero delle Politiche Agricole, cui partecipano le associazioni agrituristiche più rappresentative per coordinare e monitorare lo sviluppo del settore e per favorire lo scambio di esperienze fra le diverse regioni.

<sup>224</sup> M. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in F. DELFINI e F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo dello sport e della cultura*, in *Trattato dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Milano, 2010, 99.

<sup>225</sup> F. ALBISINNI, *Orientamento e modernizzazione del settore agricolo*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 2001, 741.

<sup>226</sup> Art. 3, d. lg. 18 maggio 2001, n. 226, «Orientamento e modernizzazione del settore della pesca e dell'acquacoltura, a norma dell'art. 7, l. 5 marzo 2001, n. 57».

<sup>227</sup> L. 21 maggio 1998, n. 164 «Misure in materia di pesca e di acquacoltura»; d.m. 13 aprile 1999, n. 293, «Regolamento recante norme in materia di disciplina dell'attività di pescaturismo, in attuazione dell'art. 27 bis, l. 17 febbraio 1982, n. 41, e successive modificazioni». Cfr. L. COSTATO, *Agricoltura integrata*, cit., 73 ss.

<sup>228</sup> Cfr. l'art. 3, d. lg. 18 maggio 2001, n. 226, come sostituito dall'art. 7, d. lg. 26 maggio 2004, n. 154, «Modernizzazione del settore pesca e dell'acquacoltura, a norma dell'art. 1, co. 2, l. 7 marzo 2003, n. 38». V. F. BRUNO, *Le nuove norme statali sull'agriturismo. Legge 20 febbraio 2006, n. 96. Art. 12 (Attività assimilate)*, in *Leggi civ. comm.*, 2007, 228.

<sup>229</sup> Testualmente art. 3, d. lg. 18 maggio 2001, n. 226, come sostituito dall'art. 7, d. lg. 26 maggio 2004, n. 154.

<sup>230</sup> Marginalmente il fenomeno è disciplinato da un decreto ministeriale nel tentativo di regolare le esigenze di riconversione delle attività di pesca in considerazione dei problemi occupazionali e sociali connessi (art. 4, co. 1, d. m. 19 aprile 1999, n.

dall'armatore (sia esso singolo, impresa o cooperativa) di nave da pesca costiera locale, che imbarca persone diverse dall'equipaggio per lo svolgimento di attività turistico-ricreative (art. 1 d. m. n. 293/1999). La medesima disposizione<sup>231</sup> individua le attività che concernono il pescaturismo: esse concernono la pesca professionale e sportiva mediante l'impiego dei relativi attrezzi; la divulgazione della cultura del mare e della pesca mediante escursioni lungo le coste; l'osservazione della pesca professionale; la ristorazione in nave o a terra; la conoscenza e la valorizzazione dell'ambiente costiero, delle lagune e delle acque interne.

Per quanto concerne le obbligazioni delle parti, l'armatore<sup>232</sup> sembrerebbe assumersi responsabilità assimilabili a quelle del vettore di trasporto di persone in mare, anche se in caso di pernottamento, le sistemazioni a bordo degli ospiti devono essere equivalenti a quelle dell'equipaggio.

La differenza, invece, tra il pescaturismo e l'ittiturismo risiede nello svolgersi il primo in mare, l'altro a terra: il primo consiste nel rendere partecipe il turista della pratica e delle modalità della pesca, anche somministrandogli pasti a bordo (prevalentemente il pescato del giorno); il secondo è invece l'attività maggiormente affine all'agriturismo, fondandosi sulla fornitura di alloggio ai turisti nell'abitazione del pescatore o in edifici a sua disposizione.

Queste attività possono, però, essere considerate connesse all'attività di pesca, e pertanto conferire a chi le esercita la qualifica di imprenditore ittico equiparata all'imprenditore agricolo, soltanto a condizione che siano effettuate mediante l'utilizzo di prodotti provenienti dalla propria attività di pesca, ovvero di attrezzature o risorse dell'azienda normalmente impiegate nell'impresa ittica. In altri termini, il pescaturismo e l'ittiturismo devono essere strumentali rispetto alla pesca<sup>233</sup>.

Equiparato l'imprenditore ittico a quello agricolo, il passo successivo è stata la parificazione del pescaturismo e dell'ittiturismo all'agriturismo. La l. 96/2006, nel riformare quest'ultimo fenomeno, ha espressamente assimilato alle attività agrituristiche «quelle svolte dai pescatori relativamente all'ospitalità, alla somministrazione dei pasti costituiti prevalentemente da prodotti derivanti dall'attività di pesca, nonché le attività connesse ivi compresa la pescaturismo» (art. 12)<sup>234</sup>. Giustifica tale

---

293, pubblicato su G.U. n. 197 del 23 agosto 1999). Tuttavia il pescaturismo è stato annoverato nelle attività regolate dalla legge 20 febbraio 2006, n. 96, in quanto compresa tra le attività assimilate a quelle agrituristiche.

<sup>231</sup> La norma (art. 1, d. m. n. 293/1999), relativamente al suo linguaggio è atecnica: da un lato questo elenco può avere il vantaggio di una certa flessibilità nella sua applicazione, dall'altro permette una disinvoltura nell'interpretazione (sul punto v. E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, 202).

<sup>232</sup> L'armatore è obbligato a ricondurre nel porto di partenza le persone imbarcate, ovvero in caso di necessità in altro porto del compartimento. Il decreto cit. (d. m. n. 293/1999) predispone quali obblighi amministrativi e di sicurezza gli armatori sono tenuti ad osservare per quanto concerne il materiale di pronto soccorso, dei mezzi di salvataggio e dei salvagenti.

<sup>233</sup> Vedi sul punto, F. BRUNO, *Le nuove norme statali sull'agriturismo (l. 20 febbraio 2006 n. 96)*, comm. a cura di P. BORGHI, in *Nuove leggi civ.*, 2007, 127 e ID., *L'impresa ittica*, Milano, 2004, 193.

<sup>234</sup> Su tale assimilazione alcune Regioni hanno sollevato dubbi di costituzionalità, osservando che la pesca rientra nell'attività residuale delle stesse, con la conseguenza che la legge 96/2006, violerebbe gli artt. 117 e 118 Cost. Tuttavia la Corte cost. ha ritenuto non fondata la questione di legittimità costituzionale, (Corte cost., 12 ottobre 2007, n. 339, in *Foro it.*, 2008, I, 396; in *Giur. it.*, 2008, 834 con nota di LUCIFERO e in *Dir. Turismo*, 2008, 143, con nota di DI FOLCO).

assimilazione (malgrado la diversità dell'attività di pescaturismo rispetto a quella di agriturismo<sup>235</sup>) il generale intento di una promozione e ristrutturazione dell'attività economica della pesca, anche nella prospettiva europea di incentivare il turismo ecologico, al fine di rivitalizzare e sviluppare l'economia dei paesi costieri, salvaguardando l'ambiente marino, lacustre e costiero<sup>236</sup>. Ne consegue l'estensione all'ittiturismo e al pescaturismo<sup>237</sup> della disciplina dell'agriturismo.

Negli ultimi anni, l'ospitalità rurale si è aperta a nuove formule, quali le *fattorie-didattiche*, imprese agrituristiche che svolgono attività culturali-educative, rivolte a giovani e scolaresche; degustazione di prodotti aziendali; mescita del vino e ippoturismo. La legislazione regionale ha anche previsto per gli imprenditori agrituristici la possibilità di realizzare aree di sosta e campeggi, denominati *campeggi agrituristici*.

L'agriturismo può rappresentare una opportunità in molte Regioni, a patto di una preventiva analisi delle condizioni ambientali ed economiche; dell'investimento nella formazione professionale degli operatori; della organizzazione basata sulla collaborazione con altre strutture e della partecipazione alle reti locali e nazionali di commercializzazione e di promozione.

Nell'ambito delle iniziative regionali finalizzate allo sviluppo dell'agricoltura e alla valorizzazione della multifunzionalità delle aziende, si è sviluppata un'altra forma di ospitalità alternativa, *l'ospitalità rurale familiare* con caratteristiche analoghe al *bed and breakfast*, ma ubicata come l'agriturismo in zona agreste, e consistente nel servizio di alloggio e prima colazione nella propria abitazione<sup>238</sup>.

La *farm house*, invece, tipologia di accoglienza di tradizione irlandese, sempre legata al mondo contadino, offre servizi di pernottamento, prima colazione, e in alcuni casi la pensione completa, ove gli ospiti hanno la possibilità di lavorare nei campi e stare a contatto con la natura e gli animali. Viene denominata anche *country house*, proprio perché si svolge in residenze di campagna, e si differenzia dall'agriturismo solo per il riferimento allo *status* del gestore, che non è un imprenditore agricolo. Per quanto concerne la tipologia di accoglienza, e la disciplina applicabile, si tratterà di attività alberghiera o extra-alberghiera, avuto riguardo alle caratteristiche specifiche (numero di stanze, gestione professionale o meno, carattere stagionale o saltuario).

---

<sup>235</sup> Rimarca le differenze criticando la scelta del legislatore V. FRANCESCHELLI, F. MORANDI, M. DEIANA, *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2007.

<sup>236</sup> R. SANTAGATA, *Il diritto del turismo*, Torino, 2009, 97 e ss.

<sup>237</sup> L'attività di pescaturismo e ittiturismo non possono risultare prevalenti rispetto all'attività principale della pesca esercitata dall'imprenditore ittico, che deve svolgerle con l'utilizzo di prodotti provenienti dall'attività di pesca (art 7 d. lgs. 154/2004). All'imprenditore ittico che esercita tali attività si applicano le norme igienico-sanitarie e il regime fiscale previsti per l'agriturismo (artt. 5 e 7, legge 96/2006). Gli adempimenti amministrativi per il pescaturismo vanno integrati con l'autorizzazione dell'autorità marittima dell'ufficio di iscrizione della nave da pesca (art. 3, co. 3, d. lgs. 226/2001).

<sup>238</sup> Cfr. sull'argomento v. N. NITTI, *La legislazione nazionale sul turismo alla luce della recente riforma. Imprese agricole e turismo*, cit., 1391; ID, *Il diritto agrario, il contratto di affitto di fondi rustici, gli aspetti processuali dell'attività agraria*, in *Nuova rass. leg., dottr. e giur.*, 2001, 2285; F. ALBISINNI, *Agriturismo e turismo rurale. Pluralità di modelli aziendali, disciplina legislativa ed ipotesi interpretative*, in *Riv. dir. agr.*, 1998, I, 266.

4. Le strutture recettive all'aria aperta: il contratto di campeggio e il *camping-village*; i villaggi turistici e le piazzole di sosta. Il rimessaggio. Il contratto di ormeggio.

Negli ultimi tempi stiamo assistendo al sorgere di nuove forme di ospitalità, che si inseriscono nel settore del "turismo sostenibile"<sup>239</sup>, attento ai valori ambientali del territorio e delle risorse utilizzabili. Queste tipologie di accoglienza "non convenzionali"<sup>240</sup>, caratterizzate dalla semplicità della gestione, sono rispettose della cultura locale, dell'ambiente e delle tradizioni delle varie località, in modo conforme alla attuale nozione interna e comunitaria di turismo.

Nell'ambito dell'ospitalità extralberghiera rientrano una serie di strutture ricettive diverse tra di loro, ma che hanno tutte in comune la caratteristica di essere ecocompatibili, integrate, cioè, con il territorio e riguarde delle risorse ambientali. Esse sfruttano strutture già esistenti, evitando l'impatto di nuove costruzioni sull'equilibrio ecologico del territorio e valorizzano, così, il patrimonio immobiliare esistente e le sue attrattive<sup>241</sup>.

In tale ambito un posto particolare, per la sua rilevanza nel panorama dell'offerta e per le sue peculiarità rispetto al modello comune, è occupato dal campeggio o *hotellerie en plein air*.

In origine, veniva confuso con il nomadismo e i pellegrinaggi religiosi, per trasformarsi poi in un tipo di accoglienza collegato allo *sport* e alle escursioni. Inizialmente rappresentava il ricovero-tipo del viaggiatore avventuroso, amante della natura, con poche esigenze e limitate capacità di spesa. Successivamente, quando alla classica tenda si sono affiancati mezzi nuovi, che a un più comodo viaggio univano la possibilità di un più confortevole pernottamento (*roulette, caravan, camper*), il *target* di utenti del campeggio si è ampliato, comprendendo, oltre i giovani, gli adulti e le famiglie. I gestori si sono adattati alle nuove esigenze, elevando qualità e numero dei servizi, inserendo nell'area recintata anche strutture sportive, ricreative, negozi e ristoranti. Dalla semplicità dell'offerta iniziale si è giunti ad una proposta ricettiva complessa, che si è evoluta in nuove formule, come il *camping-village*<sup>242</sup>, a metà tra il turismo all'aria aperta e il villaggio vacanze, ove in un'area recintata, sottoposta a lottizzazione e dotata di impianti e servizi, sono inserite diverse strutture.

<sup>239</sup> La legge di Riforma del turismo, l. 29 marzo 2001, n. 135 e il d.p.c.m. 13 settembre 2002, fanno espresso riferimento allo sviluppo sostenibile, in attuazione dei principi comunitari della tutela dell'ambiente contenuti nel Trattato istitutivo dell'Unione Europea (artt. 2 e 3) confermato nel Trattato di Lisbona, che ha attribuito all'UE competenza specifica in materia di Turismo, con l'affidamento alla Commissione di alcuni poteri di intervento diretti.

<sup>240</sup> All'ospitalità non convenzionale fa cenno anche l'art. 2, lett. i), l. n. 135/2001, e il d.p.c.m. 19 settembre 2002, che, all'art. 1, lett. i), ha rinviato alle Regioni e Province autonome la definizione concorde degli *standard* minimi comini di qualità.

<sup>241</sup> M. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in F. DELFINI e F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo dello sport e della cultura*, cit., 93.

<sup>242</sup> I *camping village* sono, secondo la l. reg. Umbria n. 18/2006, gli esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, situati in aree attrezzate e recintate, costituiti da strutture fisse e mobili, installate a cura della gestione o proprie di residenti stagionali, in una percentuale ricompresa tra il 31 e 69 per cento delle piazzole autorizzate.

I primi contributi giuridici sul campeggio risalgono agli anni '60, ma si riferiscono ad una realtà che non trova più riscontro nei tempi moderni. Gli attuali complessi ricettivi hanno perso le originarie caratteristiche spartane e si sono adeguati alle crescenti esigenze di comodità.

Il legislatore ha regolamentato il fenomeno prevedendo il rispetto delle norme igieniche e urbanistico-edilizie, ha dettato criteri di classificazione dei campeggi<sup>243</sup> e ne ha vietato ogni forma libera, ovvero svolta al di fuori degli organismi ricettivi turistici all'aria aperta autorizzati dalla legge<sup>244</sup>.

Quanto all'inquadramento giuridico, mancano nel nostro codice norme che si occupino espressamente di definirne e disciplinarne il contratto. In passato, veniva considerato come un accordo innominato in base al quale il proprietario o il gestore di un parco da campeggio, dietro il corrispettivo di una somma di denaro, consentiva al turista di sostare, con un proprio mezzo di trasporto, installando tende o altre strutture provvisorie<sup>245</sup>.

Più di recente è stato qualificato come contratto atipico misto, con il quale, a differenza dell'albergo, il gestore<sup>246</sup> si obbliga a fornire al cliente, dietro corrispettivo, una serie di servizi turistici,

---

<sup>243</sup> In relazione alla durata della permanenza si considerano fissi i campeggi che utilizzano strutture mobili per periodi di durata non superiore a venti giorni e sono consentiti su aree specificamente attrezzate ovvero disponibili al campeggio libero; itineranti, quelli che prevedono spostamenti quotidiani e periodi di sosta nella medesima località non superiori alle 48 ore che sono consentiti, anche in assenza di autocertificazione, a seguito di una comunicazione da inviarsi con un anticipo di 24 ore al sindaco del comune interessato. (Cfr. artt. 4, 2 *bis*, l. reg. Piemonte, 4 marzo 2003, n. 4, recante modifiche alla l. reg., 15 aprile 1985, n. 31, (Disciplina delle strutture ricettive extralberghiere) e alla l. reg., 31 agosto 1979, n. 54 (Disciplina dei complessi ricettivi all'aperto). In dottrina vedi D. CUPIDO, I. MILITERNI, *Le locazioni alberghiere*, Milano, 1983, 32; A. IANNARELLI, *Equo canone*, Padova, 1980, 236. La legislazione francese distingue tre categorie di campeggi: il "camping libre", da non confondere con il "camping sauvage" (che si realizza in luoghi pubblici, non recintati e in assenza di strutture), poiché necessita di un accordo con il proprietario del terreno e può essere vietato in certe zone; il "terrain déclaré", con una gestione abituale ed una soglia massima di clienti (venti); il "terrain aménagé", per il cui esercizio è necessaria una autorizzazione amministrativa, ed al quale può essere aggiunta la dizione "tourisme" se più della metà degli spazi è dedicata alla locazione per notte o settimanale rivolta ad una clientela di passaggio; "loisir" se più della metà degli spazi è destinata ad essere occupata per più di un mese da una clientela che comunque non può eleggere domicilio. (v. Py, *Le tourisme, un phénomène économique*, Paris, 2002, 58).

<sup>244</sup> L'abrogata legge quadro per il turismo definiva il campeggio «esercizio ricettivo aperto al pubblico, a gestione unitaria, che offre ospitalità in aree recintate ed attrezzata per fornire alloggio sia in propri allestimenti minimi, sia in spazi idonei ad ospitare clienti provvisti di tende o di altri mezzi autonomi di pernottamento». Art. 6, l. 17 maggio 1983, n. 217 (Legge quadro per il turismo e interventi per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta turistica) attualmente in vigore (con le modifiche apportate dalla l. 30 maggio 1995, n. 203). Per un commento vedi N. PIAZZA, *La disciplina dei complessi ricettivi a carattere turistico sociale e la legge quadro per il turismo n. 217/83*, in *L'amministrazione it.*, 1985, 28. In precedenza la l. 21 marzo 1958, n. 326 (Disciplina dei complessi ricettivi complementari a carattere turistico-sociale) aveva stabilito in modo analogo che sono campeggi i parchi attrezzati per la sosta di turisti provvisti di tenda o di altri mezzi di pernottamento, autonomi e dotati di mensa. In modo più puntuale l'art. 4, del d.p.r. 20 giugno 1961, n. 869 (Norme di attuazione della l. 21 marzo 1958, n. 326, recante la disciplina dei complessi ricettivi complementari a carattere turistico sociale) aveva precisato che i campeggi devono essere allestiti in località salubri a distanza conveniente da opifici, ospedali, case di cura, colonie, chiese, caserme, cimiteri. I campeggi devono disporre di adeguate recinzioni della zona adibita a campeggio, di particolari installazioni igienico-sanitarie, nonché di accorgimenti ed impianti per la prevenzione ed estinzione degli incendi. In particolare, devono possedere i seguenti requisiti: almeno 80 metri quadrati per ogni installazione (tenda o auto); strada di accesso carrozzabile; punti d'acqua potabile nel campo; lavabi e gabinetti al riparo; impianti adeguati di docce; impianto per lo scolo delle acque; illuminazione delle parti comuni; cassetta di pronto soccorso attrezzata; impianti antincendi (art. 1, l. 21 marzo 1958, n. 326).

<sup>245</sup> Sul punto vedi R. FALINI, *Il contratto di campeggio*, in *I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, a cura di P. CENDON, *Tempo libero*, VIII, Torino, 2004, 161.

<sup>246</sup> Gestore di un campeggio può essere sia una persona fisica che una società, di persone o di capitali, ma anche un'associazione, un ente pubblico, non ritenendosi lo scopo di lucro elemento essenziale ai fini dello svolgimento dell'attività. Un'organizzazione più o meno complessa appare indispensabile, per cui correttamente si annovera quello di campeggio tra i contratti di impresa, visto che il gestore deve essere considerato immancabilmente un imprenditore commerciale. (Sul punto vedi D. MANTUCCI, *Responsabilità dell'albergatore*, in *Digesto civ.*, Torino, 1998, XVII, 227). Ciò che

consistenti nella concessione in godimento esclusivo non di una camera, bensì di una piazzola di sosta<sup>247</sup>, di un luogo per parcheggiare il proprio *camper* o *roulotte* o per fissare la propria tenda, e i servizi necessari per fruire al meglio della vacanza (energia elettrica, acqua e servizi igienici). Nei campeggi più attrezzati possono essere concesse prestazioni accessorie (normalmente dietro pagamento di costi aggiuntivi), come servizi di lavanderia, di custodia animali, di custodia valori, servizi sportivi, ricreativi e altri tipici di una struttura ricettiva all'aria aperta<sup>248</sup>. La peculiarità di tale fattispecie, che condivide con l'albergo solo la natura imprenditoriale dell'attività, la professionalità nella gestione, gli obblighi di protezione del cliente, la responsabilità per il deposito<sup>249</sup>, e molti degli adempimenti amministrativi, consiste sia nella diversità della struttura ricettiva, area di sosta e parchi attrezzati e non stanza di albergo per l'alloggio<sup>250</sup>, sia nel limitato coinvolgimento del gestore nel godimento delle prestazioni<sup>251</sup>: usufruendo, per esempio, di una piazzola e non di una stanza, non vi sarebbe nessuna chiave da restituire all'albergatore. Il che potrebbe imporre al campeggiatore un pagamento anticipato delle prestazioni<sup>252</sup>, e rendere problematica l'assimilabilità del gestore del campeggio all'albergatore, per l'applicabilità del regime di responsabilità per le cose portate in albergo<sup>253</sup>, stante il silenzio dell'art. 1786

---

vale a conferire ad una determinata attività il carattere di impresa, non è tanto la finalità soggettiva del lucro, quanto l'oggettiva attitudine a conseguire un profitto, ossia la tipica predisposizione in organizzazione economica dei fattori produttivi. E dunque possiede i requisiti per essere considerato gestore soltanto chi eserciti professionalmente, in modo sistematico e permanente, l'attività alberghiera o una delle attività assimilate. Per altri autori, invece, è indispensabile lo scopo di lucro per lo svolgimento di tale attività (vedi A. ANTONINI, *Prestazione di servizi turistici e diritti del cliente danneggiato*, in *Riv. dir. civ.*, 1997, II, 391), ma il fatto che gestore sia lo Stato o altro ente pubblico non muta alcunché, essendo fondamentale che si tratti di un soggetto che abbia i requisiti di cui all'art. 2082 c.c. (D. MANTUCCI, *Responsabilità dell'albergatore*, cit., 236) anche se poi non possa essere soggetto a fallimento. Il lavoro svolto nel campeggio non può essere qualificato come attività agricola, anche invocando i principi di attività agricola connessa cui la giurisprudenza ha avuto modo di interessarsi. Infatti la connessione deve essere sia soggettiva (esercizio da parte di un imprenditore agricolo) sia oggettiva (collegamento con l'esercizio dell'agricoltura), perciò imprenditore agricolo per connessione può essere solo chi esercita una attività agricola per natura. La figura del gestore, a meno che non inerisca ad una attività agrituristica, non coincide con quella dell'imprenditore agricolo, qualifica che rileva anche sotto il profilo previdenziale e assicurativo.

<sup>247</sup> Per le differenze nella struttura e nella disciplina tra il contratto di albergo e di campeggio, si veda M.E. LA TORRE, *Disciplina del campeggio e dell'albergo: analogie e differenze*, in *Dir. Turismo*, 2004, 3, 255. I *camping village*, invece, come i campeggi hanno la natura di dimore ricettive all'aria aperta, ma se ne differenziano per la presenza di strutture ospitali fisse e altri servizi.

<sup>248</sup> Nel senso che la concessione in godimento della piazzola implicherebbe la fruizione di una serie di servizi accessori, quali l'acqua e l'energia elettrica, si veda P. ZUDDAS, in *Dir. e proc.*, 2002, 459.

<sup>249</sup> Sul punto vedi, Trib. Belluno 31 marzo 2008, in *Merito extra*, 2009, 483, 1 e Cass., 11 novembre 2003, n. 16950, in *Foro it.*, 2004, I, 775.

<sup>250</sup> Anche la Cass. ritiene nettamente distinte sul piano legislativo l'attività alberghiera da quella di gestione del campeggio, poiché la prima consiste nel fornire alloggio, la seconda nella gestione di parchi attrezzati per la sosta di turisti provvisti di tenda o altri mezzi di pernottamento. (Cfr. Cass., 22 giugno 2004, n. 11600, in *Dir. Turismo*, 2004, 3, 255, con nota di M.E. LA TORRE, *Disciplina del campeggio e dell'albergo: analogie e differenze*, cit.).

<sup>251</sup> Gli immobili adibiti a campeggio non sono equiparabili agli alberghi, per quanto concerne la durata minima dei relativi contratti di locazione stabilita dall'art. 27, l. 392/78 (nonché la misura dell'indennità di avviamento spettante al conduttore ai sensi dell'art. 34 stessa legge), giacché si tratta di attività nettamente distinte sotto il profilo strutturale, mancando nell'attività di gestione di campeggi l'offerta all'ospite di un alloggio in una struttura propria, che costituisce, invece, il tratto distintivo dell'attività alberghiera. Cass., 22 giugno 2004, n. 11600, in *Foro it.*, 2004, I, 2350 e in *Dir. Turismo*, 2004, 221 con nota di A.M. MANCALEONI.

<sup>252</sup> F. GUARINO, *Il contratto di residence e campeggio*, in R. BOCCHINI (a cura di), *I contratti di somministrazione di servizi*, 863.

<sup>253</sup> Il contratto di albergo è un contratto atipico o, al più, misto, con cui l'albergatore si obbliga a prestazioni molteplici ed eterogenee, che comprendono la locazione dell'alloggio, la fornitura di servizi, il deposito, senza che la preminenza riconoscibile alla locazione dell'alloggio possa valere, sotto il profilo causale, a far assumere alle altre prestazioni carattere meramente accessorio. In tema di responsabilità per le cose portate in albergo, venuta a mancare la restituzione della cosa

c.c.<sup>254</sup>. Nel campeggio, cioè, sfuma la responsabilità per le cose del turista, dal momento che è solo lui ad avere accesso alla propria postazione, ma resta, invece, l'obbligo di cura, di protezione della persona, con la garanzia di sicurezza del luogo, recintato e con ingresso riservato. La netta distinzione sotto il profilo legislativo e strutturale fra attività alberghiera e di gestione di un campeggio giustifica, anche, il differente trattamento con riferimento alla durata del contratto di locazione ed alla misura dell'indennità di avviamento in relazione a detti contratti relativi agli immobili adibiti all'una o all'altra attività. Non rileva *a contrario* il fatto che alcune norme del c.c. (sul deposito) e alcune contenute in l. reg. siano ritenute applicabili sia al contratto di albergo, sia al contratto fra gestore del campeggio e ospite, tendendo ad equiparare le due attività<sup>255</sup>.

Anche se non sono presenti alcuni elementi degli altri contratti di ospitalità (pulizia delle camere, cambio biancheria, prima colazione), il campeggio vi rientra per la funzione tipica di accoglienza retribuita e per l'appartenere ad un genere di turismo che esalta i valori della semplicità e della natura<sup>256</sup>.

---

per fatto imputabile al depositario (nella specie, per furto notturno mediante narcosi indotta da ignoti), sorge, a carico di quest'ultimo, l'obbligazione del risarcimento del danno, intesa - trattandosi di obbligazione di valore - a rimettere il depositante nella stessa condizione economica in cui si sarebbe trovato se la restituzione in natura fosse stata eseguita, il che implica la rivalutazione dell'equivalente pecuniario del bene sottratto, fino alla data della decisione definitiva; qualora invece la cosa depositata in albergo costituisca una somma di danaro, l'inadempimento dell'obbligo contrattuale di custodire e restituire la stessa somma di denaro non trasforma una tipica obbligazione pecuniaria in un'obbligazione di valore, sicché il regime del risarcimento dei danni è regolato dall'art. 1224 c.c., a norma del quale sono dovuti i soli interessi legali, mentre il maggior danno rispetto a detti interessi (eventualmente da svalutazione) è dovuto solo se provato e nei limiti in cui ecceda quanto coperto dagli interessi legali. (Cfr. Cass., 23 dicembre 2003, n. 19769, nonché Cass., 5 dicembre 2003, n. 18651, in *Dir. Turismo*, 2004, 4, 327, n. G. GULLETTA, *Rapina in albergo: contenuto e limiti dell'esimente per forza maggiore*). Tale tipo di responsabilità non si estenderebbe al gestore del campeggio.

<sup>254</sup> Sul punto si veda R. SANTAGATA, *Il diritto del turismo*, Torino, 2009, 177.

<sup>255</sup> In tal senso vedi Cass., 21 aprile 1995, n. 4491, in *Arch. Locazioni*, 1995, 564 (ove si legge «Gli immobili adibiti a campeggio non possono equipararsi agli alberghi per quanto concerne la durata minima dei relativi contratti di locazione, dal momento che l'art. 27, l. 27 luglio 1978 n. 392, nello stabilire per le locazioni di immobili urbani adibiti ad uso diverso da quello di abitazione una durata minima non inferiore a sei anni, si riferisce altresì alle locazioni di immobili adibiti ad una delle attività comprese tra quelle di cui all'art. 2, l. 12 marzo 1968, n. 326, il quale, alla lettera c), menziona espressamente i campeggi»); Cass., 23 aprile 1999, n. 4044, in *Arch. Locazioni*, 1999, 812; Cass., 1 febbraio 2001, n. 1382, in *Rass. Locazioni*, 2001, 51; nonché più diffusamente e più di recente, Cass., 22 giugno 2004, n. 11600, in *Dir. Turismo*, 2004, 3, 255, con nota di M.E. LA TORRE, *Disciplina del campeggio e dell'albergo: analogie e differenze*, cit. Secondo detta sentenza, la diversa durata del contratto avente ad oggetto l'immobile adibito alle attività turistiche di campeggio e albergo si giustificerebbe in base alle peculiarità che caratterizzano la gestione del campeggio. Ciò consentirebbe anche il superamento della ipotizzata violazione dell'art. 3 Cost., che non sussisterebbe nel disuguale trattamento che la legge ha predisposto in relazione alla locazione degli immobili nei quali tali attività vengono svolte, posta la diversità tra le due fattispecie. Né vi sarebbe violazione dell'art. 41 Cost., poiché l'attività imprenditoriale relativa alla gestione di un campeggio trova comunque adeguata tutela, essendo riconosciuto al rapporto di locazione una durata minima di sei anni, prorogabile per altri sei ed una indennità di avviamento da corrispondere alla data di cessazione del rapporto. In senso critico alla pronuncia, cfr. l'autore in nota cit. A favore della estensibilità del più lungo termine di durata della locazione anche al campeggio gioca in primo luogo l'elemento letterale, desumibile dall'uso del plurale («attività alberghiere») contenuto nell'art. 27, co. 3, l. 392/1978. Il legislatore nazionale (art. 8, l. 135/2001) e regionale (l. reg. Sicilia, 6 aprile 1996, n. 27 (Norme per il Turismo), nel disciplinare le attività turistiche, include fra le attività alberghiere le altre strutture che offrono ospitalità, come i campeggi, alle quali estende anche le provvidenze e le agevolazioni, senza esclusioni o limitazioni in relazione alla tipologia. Non sembra giustificata, quindi, una diversa durata del contratto di locazione, data l'identità di *ratio legis* e di situazione concreta, posto che il gestore del campeggio, come l'albergatore, deve poter contare su un congruo periodo di esercizio dell'attività per ammortizzare i costi degli ingenti investimenti sostenuti.

<sup>256</sup> M. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in F. DELFINI e F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo dello sport e della cultura*, in *Trattato dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, cit., 100.

<sup>257</sup> Cfr. art. 23, co. 3, l. prov. Trento, 22 marzo 2001, n. 3 e art. 67, l. reg. Friuli Venezia Giulia, 16 gennaio 2002, n. 2 in base ai quali il gestore del campeggio può destinare ai turisti allestimenti stabili e piazzole attrezzate mobili fino al limite del 30% della ricettività massima autorizzata.

Una peculiare disciplina legislativa regola l'attività di campeggio<sup>257</sup>.

La normativa sull'attività di gestione si distingue in due settori: pubblicistico<sup>258</sup> e privatistico; quest'ultimo concerne il rapporto tra la clientela e il gestore<sup>259</sup>.

Sul piano privatistico, il gestore del campeggio, come l'albergatore, è un imprenditore commerciale, turistico<sup>260</sup>, che svolge attività economiche organizzate per la produzione, la vendita e la gestione di servizi e prodotti. È tenuto agli adempimenti previsti dalla legge<sup>261</sup> e dal c.c. ( artt. 2188 ss. c.c.), a sopportare il rischio economico, inteso come alea della perdita<sup>262</sup>, a mettere a disposizione del cliente uno spazio ad uso esclusivo (per il parcheggio del mezzo o per la tenda) e a garantire l'allaccio alle forniture e ai servizi comuni.

Per quanto concerne gli obblighi di protezione nei confronti dei clienti, al gestore del campeggio, come in tutte le strutture ricettive<sup>263</sup>, spetta predisporre ogni cautela atta ad evitare danni e a tutelare la persona e i beni del turista (il mezzo: *roulotte*, *camper*, tenda ma anche gli oggetti contenuti all'interno). Se

---

<sup>258</sup> Tale settore è relativo agli aspetti amministrativi riguardanti l'ubicazione in zone previste dal piano regolatore, l'edificazione, la costruzione di *bungalow* e la sicurezza dei locali comuni. In attuazione della l. 217/1983 (Legge quadro per il turismo e interventi per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta turistica) ciascuna Regione ha elaborato una peculiare disciplina per regolamentare le strutture ricettive previste dagli artt. 6, 7 e 12, fra le quali rientrano anche i campeggi, contraddistinti a seconda del servizio offerto, all'ubicazione, alla presenza di attrezzature ricreative, culturali e sportive. Le numerose leggi regionali hanno, infatti, definito il campeggio come un esercizio attrezzato per la sosta e il soggiorno di turisti provvisti di tende o altri mezzi autonomi di pernottamento (vedi art. 1, n. 5, l. reg. Lombardia, 13 aprile 2001, n. 7; analoga definizione si trova all'art. 2, l. reg. Toscana, 11 agosto 1986, n. 38).

<sup>259</sup> Il gestore, come l'albergatore, ha ulteriori obblighi: dare alloggio solo alle persone fornite di documento di riconoscimento, comunicare al sindaco la chiusura superiore ad otto giorni, segnalare la presenza di turisti alle autorità di pubblica sicurezza. Sul punto vedi M. ATELLI, *La riforma della legislazione sul turismo*, in *Corriere giur.*, 2001, 1377; M.C. COLOMBO, *La legislazione nazionale sul turismo alla luce della recente riforma. Prime note sulla recente riforma della legislazione nazionale del turismo*, in *Nuova rassegna*, 2001, 1382; C. LEO, *La riforma della legislazione sul turismo e le modifiche alle garanzie nel regime della multiproprietà*, in *Contr.*, 2001, 928; F. MORANDI, *La nuova disciplina del turismo: alcune considerazioni a prima lettura*, in *Riv. giur. circolazione*, 2001, 377. Sulla questione di legittimità costituzionale, infondata, dell'art. 8, l. 29 marzo 2001, n. 135, vedi E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, 197, nonché Corte Cost., 1 luglio 2005, n. 262, in *Dir. Turismo*, 2006, 1, 63, con nota di A. GRATTERI, *Attività alberghiera e obblighi di comunicazione: libera iniziativa economica, esigenze di pubblica sicurezza e discrezionalità del legislatore*, che afferma: «È manifestamente infondata la questione di legittimità costituzionale dell'art. 109, r.d. 18 giugno 1931 n. 773 (approvazione del tulp), nel testo sostituito dall'art. 8 l. 29 marzo 2001 n. 135 (riordino della legislazione nazionale del turismo), sollevata, in riferimento all'art. 3 cost. sul presupposto che tale norma prevede la sanzione penale per l'omessa o ritardata comunicazione dei nominativi degli ospiti di un albergo mentre gli artt. 86 e 108 medesimo r.d. n. 773/1931 stabiliscono la mera sanzione amministrativa in caso di esercizio dell'attività senza licenza, senza previa dichiarazione all'autorità di pubblica sicurezza o in spregio del divieto del questore, in quanto il giudice *a quo* pone a raffronto fattispecie evidentemente disomogenee, per le quali una differente disciplina legislativa non è irragionevole».

<sup>260</sup> Cfr. art. 7, co. 1, l. n. 135/2001.

<sup>261</sup> Iscrizione nel registro delle imprese ex art. 7, co. 2, l. n. 135/2001, e autorizzazione per l'apertura e il trasferimento di sede, ex art. 9, co. 1, l. cit.

<sup>262</sup> Tale rischio economico trova la sua remunerazione nel profitto e giustifica il potere direttivo del gestore del campeggio, che, quale capo dell'impresa, decide come e per quale risultato utilizzare le energie lavorative dei suoi dipendenti, nell'ambito dell'orario di lavoro e delle loro mansioni, sempre nel rispetto dello Statuto dei Lavoratori, in quanto applicabile.

<sup>263</sup> La Giurisprudenza, però, considerando l'attività del gestore simile a quella dell'albergatore e di tutti gli altri gestori di strutture ricettive, come il campeggio, ha precisato che «nel caso in cui l'avventore di un ristorante abbia riportato danni alla persona a causa di una attività pericolosa svolta da alcuni clienti all'interno del locale, non sussiste responsabilità contrattuale del ristoratore, non esistendo nessun nesso causale tra l'evento dedotto e la prestazione di servizio oggetto del contratto. Non può ritenersi, infatti, che rientri tra le obbligazioni a carico del gestore del ristorante l'obbligo di far cessare ogni attività pericolosa posta in essere dagli avventori, specie se lo stesso danneggiato sia compartecipe dell'attività dalla quale gli sia derivato il danno (Cass., 15 febbraio 2003, n. 2312, in *Dir. Turismo*, 2004, 2, 134, con nota di A. TURCO, *Il ristoratore non risponde dei danni al cliente per l'attività pericolosa degli altri avventori*).

si ritiene che il campeggio rientri fra gli stabilimenti e locali assimilabili agli alberghi<sup>264</sup>, per i profili relativi al deposito e alla responsabilità, si applicano le norme concernenti i rapporti tra cliente e albergatore, tanto per la tutela dell'utente per le cose che abbia necessità di introdurre nei suoi locali, quanto per i limiti di responsabilità per l'attività di custodia<sup>265</sup>.

In linea con tale prospettiva si può asserire che nella gestione di un campeggio ricorrono gli stessi principi sui quali riposa la responsabilità dell'albergatore, ovvero il deposito necessario da parte degli utenti e l'organizzazione ad impresa del gestore del campeggio. Quanto al primo punto, il cliente si trova nella necessità, per poter usufruire dei servizi, di dover momentaneamente abbandonare la custodia delle proprie cose in casa d'altri. Il gestore è tenuto a prestare un sistema di sorveglianza per

---

<sup>264</sup> L'art. 1786 c.c. dispone che le norme relative alla responsabilità degli albergatori si applicano anche agli imprenditori di case di cura, stabilimenti di pubblici spettacoli, balneari, pensioni, trattorie, carrozze letto, ecc. In proposito, gli interpreti hanno indicato i principi giuridici in virtù dei quali le varie attività possono essere considerate simili a quella posta in essere dall'albergatore. È necessario rifarsi ai criteri essenziali ai quali la responsabilità alberghiera è ispirata: professionalità dell'attività esercitata; esercizio aperto al pubblico; liberazione dell'utente da ogni preoccupazione di custodia per le proprie cose. L'art. 1786 c.c. farebbe riferimento a quegli esercizi nei quali il frequentatore ha la necessità di portare con sé alcuni beni per i quali si ponga l'esigenza di una loro sorveglianza in considerazione di un periodo minimo di permanenza durante il quale sia necessario, anche per liberarsi da ogni preoccupazione relativa alla custodia, privarsi degli stessi all'interno della struttura ricettiva affidandoli all'organizzazione dell'esercizio. Alle «attività simili» a quelle dell'albergatore rientra certamente quella del gestore del campeggio (Cass., 21 giugno 1993, n. 6866, in *Foro it.*, 1994, I, 1110). Una posizione del tutto isolata ha in passato ritenuto che il campeggio non potesse essere assimilato all'albergo in quanto il primo si concretizzerebbe in un'area aperta, accessibile da chiunque, per cui sarebbe più gravosa, se non impossibile una sorveglianza efficace del gestore o comunque paragonabile a quella cui è tenuto l'albergatore. Se consideriamo, infatti, i termini di confronto forniti dalla legge, si tratta o di edifici veri e propri (case di cura, pensioni, trattorie), o di altri ambienti chiusi, o di aree recintate, ove è possibile quella sorveglianza che la legge richiede all'esercente a salvaguardia degli oggetti introdotti dai clienti (Vedi G.C.M. RIVOLTA, *Sull'impresa agricola: vitalità ed espansione di una fattispecie codicistica*, in *Riv. dir. civ.*, 1989, I, 537). Tale posizione viene disattesa dalla dottrina dominante, la quale ritiene che l'attività del gestore è simile a quella dell'albergatore (Cfr. tra gli altri R. PREDEN, F. LAZZARO, *Le locazioni per uso non abitativo - La normativa vigente nell'elaborazione giurisprudenziale*, Milano, 1998, 62; M. E. LA TORRE, *Dall'ospitalità all'albergo - Profili giuridici*, in *Rass. dir. civ.*, 1999, 338). Il campeggiatore, infatti, ha posto la tenda all'interno del campeggio per potersi muovere liberamente, senza temere di non trovare più nulla del proprio bagaglio al ritorno da gite. La collocazione all'aperto dell'attività di campeggio, ovvero il luogo in cui l'impresa viene esercitata, non può rappresentare un elemento ostativo all'assimilazione della stessa all'attività alberghiera: una conferma è possibile averla con riferimento agli stabilimenti balneari. Sembra opinabile la distinzione sostenuta tra questi stabilimenti e i *campings*, poiché i primi sarebbero meglio controllabili poiché situati in aree ben delimitate. In realtà, invece, i campeggi sono equiparabili all'albergo, poiché entrambe le imprese operano all'aperto, e necessitano della stessa protezione per i frequentatori. Vedi sul punto D. BUSCARINI, *Richiami in tema di responsabilità del gestore di parchi da campeggio* (Nota a Cass., 24 febbraio 1984, n. 1321), in *Resp. civ.*, 1985, 82.

<sup>265</sup> Sul punto vedi Cass., 24 febbraio 1984, n. 1321, in *Giust. civ.*, 1984, I, 2840 e in *Resp. civ. e prev.*, 1985, 75, con nota di D. BUSCARINI, *Richiami in tema di responsabilità del gestore di parchi da campeggio*, cit., ove viene considerato responsabile, in relazione al furto subito da un cliente (oggetti lasciati nell'autoveicolo all'interno del campeggio), il gestore di un campeggio turistico, entro i limiti fissati dall'art. 1786 c. c., anteriormente alle modifiche al c.c. ad opera della l. 3 giugno 1978, n. 316. Cass., 8 febbraio 1990, n. 882, in *Mass. Foro it.*, voce *Albergo*, 270, 5, al fine di ritenere applicabile la disciplina sulla responsabilità per deposito *ex artt.* 1783 e ss. c.c., fa riferimento all'esigenza di tutela del cliente e delle sue cose. Recita testualmente: «Poiché i campeggi turistici organizzati vanno inclusi tra gli stabilimenti e locali assimilabili agli alberghi, al deposito di cose all'interno di essi e quindi anche al deposito di veicoli e *roulottes* - prima delle modifiche introdotte dall'art. 3, l. 10 giugno 1978, n. 316 di esecuzione della convenzione di Parigi del 17 dicembre 1962 che esclude l'operatività della disciplina del deposito alberghiero per i veicoli e le cose in esse lasciate - si applicano le norme sul deposito in albergo dato che per i campeggi si verifica una situazione analoga a quella che si instaura fra cliente ed albergatore, tanto con riguardo all'esigenza di tutelare l'utente del campeggio per le cose che abbia necessità di introdurre nel suo recinto e nei suoi locali quanto in relazione all'opportunità di limitare la responsabilità del gestore del campeggio in considerazione del carattere peculiare e sussidiario della sua attività di custode, con la conseguenza che tale responsabilità del gestore del campeggio cessa con l'estinzione, per scadenza del termine, del rapporto, cui quello di custodia accede (nella specie, la corte suprema, in base all'enunciato principio, ha confermato la decisione di merito che aveva escluso la responsabilità per danni del gestore di un campeggio turistico per il furto avvenuto su cose esistenti all'interno di una *roulotte*, lasciata all'interno del campeggio dopo la scadenza del termine per l'utilizzazione dello spazio e nonostante che il proprietario del mezzo fosse stato invitato a ritirarlo)».

offrire al cliente la necessaria sicurezza circa la custodia e la vigilanza sulle cose da lui portate al seguito<sup>266</sup>.

In secondo luogo, il gestore esercita un'attività economica organizzata al fine della produzione e dello scambio di beni e servizi, con determinati rischi<sup>267</sup>.

In relazione ai beni del cliente, l'obbligo di custodia è più limitato, poiché solo il viaggiatore ha accesso esclusivo alle sue tende, al suo *camper* e a quanto è in essi contenuto, però la facilità di effrazione dei mezzi richiede una attenta sorveglianza del gestore, soprattutto rivolta ai veicoli. Ricorre la responsabilità del gestore per violazione dell'obbligo di custodia derivante da deposito in albergo, limitata e illimitata a seconda che si tratti di cose portate e non consegnate (custodia indiretta)<sup>268</sup> o consegnate (o depositate - custodia diretta), se il danneggiamento o il furto avvengono durante il periodo di svolgimento del rapporto. Nel caso in cui le cose siano consegnate per essere custodite, ricorre responsabilità illimitata del gestore<sup>269</sup>.

---

<sup>266</sup> Sul punto vedi M. ANTINOZZI, *La responsabilità civile del gestore di un campeggio*, in *Dir. e pratica assoc.*, 1981, 512.

<sup>267</sup> L'attività di campeggio è stata ritenuta simile a quella degli albergatori, secondo altri, non tanto perché rientrante tra quelle elencate nell'art. 1786 c.c., quanto perché il *camping* rappresenta un luogo nel quale, anche se con mezzi propri (*roulottes*, *campers*, tende), si soggiorna utilizzando dei servizi comuni, quali *bar*, *self service*, ristoranti. Non è cioè il campeggio in sé a costituire un luogo assimilabile all'albergo, ma i servizi che in esso possono utilizzarsi (Cfr. M. COSTANZA, *Interpretazione del contratto*, in *Riv. dir. civ.*, 1995, II, 345). Tale indirizzo è stato criticato da altra dottrina poiché il cliente occupa la piazzola assegnatagli portando con sé oltre le attrezzature necessarie per il soggiorno, una tenda, una *roulotte*, un *camper*, una imbarcazione, un'auto, pagando un corrispettivo per ognuno di tali beni e per le persone ospitate. In tale contesto non solo il gestore non ha obblighi relativamente al godimento del cliente, ma gli è preclusa la possibilità di accedere alla piazzola della quale il cliente ha la più completa disponibilità, visto che al gestore non vengono consegnate le chiavi della tenda, *roulotte* e *camper*. Quindi l'albergatore, il gestore del ristorante, della casa di cura, hanno pieno potere di accesso e di controllo nello spazio in cui il turista gode delle loro prestazioni, a differenza di quanto avviene nel campeggio dove il cliente ha il godimento esclusivo della piazzola che gli è stata assegnata. Egli vanta un diritto personale di godimento, che gli consente di escludere chiunque dalla sua fruizione e di esercitare da sé un potere di controllo sulle attrezzature che ha introdotto nel campeggio (vedi diffusamente sul punto, G. ZUDDAS, *Il contratto d'albergo - Il contratto di viaggio - Il contratto del tempo libero*, Milano, 2002, 459).

<sup>268</sup> La responsabilità è limitata al valore di quanto sia deteriorato, distrutto o sottratto, sino all'equivalente di cento volte il prezzo della locazione della piazzola per giornata. Si è puntualizzato che per quel che riguarda gli imprenditori assimilati agli albergatori il limite deve essere determinato con riferimento al prezzo dei servizi da essi offerti e dei quali in concreto il cliente usufruisce (cfr. G. ZUDDAS, *Il contratto d'albergo - Il contratto di viaggio - Il contratto del tempo libero*, cit., 92). Alcuni autori hanno evidenziato che la responsabilità per custodia del gestore riposa su un fondamento diverso dal rischio di impresa, rientrerebbe in quei doveri di protezione, intesi come doveri che, contrapponendosi per la loro diversa rilevanza giuridica ai doveri di prestazione, si accompagnano a questi per tutelare contrattualmente la situazione giuridica delle parti (es. dovere di diligenza *ex art.* 1176 c.c., dovere di custodia *ex art.* 1177 c.c., al fine di proteggere i beni del creditore nella fase antecedente alla consegna). (Cfr. U. MAJELLO, *Responsabilità contrattuale e responsabilità extracontrattuale*, in *Rass. dir. civ.*, 1988, 109).

<sup>269</sup> Cfr., Cass., 14 gennaio 1988, n. 213, in *Mass. Foro it.*, voce *Albergo*, 1988, 213 che ha considerato responsabile illimitatamente il gestore per il furto di una *roulotte* parcheggiata all'interno del campeggio. Si recita testualmente: «La consegna della cosa al gestore d'un albergo o di esercizi ad esso equiparati - ovvero ai suoi dipendenti - è qualificabile come consegna in custodia, al fine della responsabilità illimitata verso il cliente per sottrazione o deterioramento, secondo la disciplina degli artt. 1783 e segg. c.c. (nel testo in vigore prima delle modifiche introdotte dall'art. 3, l. 10 giugno 1978, n. 316) qualora avvenga in un contesto e con modalità che ne dimostrino inequivocabilmente la finalità di custodia, mentre restano, a tal fine, irrilevanti sia la mancata estrinsecazione di tale finalità in un'espressa dichiarazione negoziale sia la mancata consegna delle chiavi (nella specie, in applicazione di tale principio, la suprema corte ha confermato la decisione della corte di merito, la quale aveva affermato la responsabilità illimitata del gestore d'un campeggio per il collocamento in esso d'una *roulotte*, ritenendo che nel caso concreto di finalità di custodia nonché l'avvenuta consegna era obiettivamente dimostrata dalle modalità di conferimento del veicolo e dalla struttura, ubicazione e modalità di esercizio del campeggio)».

In considerazione del carattere sussidiario dell'attività di custodia, la responsabilità del gestore cessa con l'estinzione, per scadenza del termine, del rapporto cui quello di custodia accede<sup>270</sup>. Quanto ai limiti inerenti il dovere di custodia ai fini della responsabilità *ex* art. 2051 c.c., la consegna delle chiavi del mezzo introdotto nel *camping* può assumere rilievo determinante<sup>271</sup>.

Se il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose portate dal cliente all'interno del campeggio sono dovuti a colpa del gestore, dei membri della sua famiglia o dei suoi ausiliari, la responsabilità è illimitata (art. 1785 *bis* c.c.), come per le cose consegnate, senza che il gestore possa invocare il limite previsto dall'ult. co. dell'art. 1783 c.c.<sup>272</sup>.

Per quanto attiene alla conclusione di tale contratto, ed in particolare alla prenotazione di una piazzola all'interno del campeggio, così come accade nel caso di prenotazione alberghiera, occorre distinguere se il cliente si presenta direttamente in albergo (senza aver prenotato) e accetta l'offerta *ad incertam personam* formulata dall'albergatore, concludendo il contratto di albergo, sempreché vi sia disponibilità di posto. Se il cliente effettua una prenotazione, opta per una situazione non definitiva ma preparatoria che si perfeziona con la stipula di un contratto con cui l'albergatore si impegna a fornire le sue prestazioni in un certo periodo, mentre il cliente si obbliga o meno a seconda delle circostanze che devono essere valutate di volta in volta. Con la presentazione del cliente in albergo si perfeziona, in esecuzione dell'accordo preparatorio stipulato, il contratto definitivo di albergo<sup>273</sup>. Nella prassi il

<sup>270</sup> In tal senso anche Cass., 8 febbraio 1990, n. 882, in *Mass. Foro it.*, voce *Albergo*, 270, cit., 5.

<sup>271</sup> In un caso in cui ai gestori del campeggio non era stata consegnata la chiave della *roulotte* (cosicché essi non avevano di fatto e non erano stati neppure incaricati, dai proprietari, del governo della *roulotte* in modo che potessero assumere nei confronti della stessa un obbligo di intrinseca vigilanza connessa ad una disponibilità che non avevano) è stato affermato che ai fini della sussistenza di un rapporto di custodia, presupposto della responsabilità *ex* art. 2051 c.c., occorre un effettivo potere fisico che implica il governo e l'uso della cosa custodita da cui derivi l'esigenza e l'onere di vigilare affinché dalla cosa stessa, per sua natura o per particolari contingenze, non derivi danno ad altri; di conseguenza nel caso di incendio sviluppatosi all'interno di una *roulotte* parcheggiata nel suo posto in un campeggio, deve essere esclusa la responsabilità, *ex* art. 2051 c.c., dei gestori del campeggio medesimo qualora l'obbligo di custodia gravante sui medesimi sia pertinente ad una vigilanza esterna, ma non si estenda fino ad un controllo interno alla *roulotte* per vigilare che essa si trovi in condizioni da non provocare danni a terzi (vedi sul punto Trib. Aosta, 15 aprile 1988, in *Arch. Civ.*, 1989, 291).

<sup>272</sup> L'art. 1785 *quater* c.c. dispone che sono nulli i patti e le dichiarazioni tendenti ad escludere o a limitare preventivamente la responsabilità del gestore (cfr. S. BALZARETTI, *La responsabilità dell'albergatore*, Torino, 2001, 75). Il gestore, però, non risponde ai sensi dell'art. 1785 *quinquies*, dei veicoli portati all'interno del campeggio e delle cose lasciate sugli stessi e degli animali vivi.

<sup>273</sup> Sul punto vedi diffusamente, G. ZUDDAS, *Il contratto d'albergo - Il contratto di viaggio - Il contratto del tempo libero*, Milano, 1994, 22. In giurisprudenza si afferma che l'esercente di una impresa alberghiera effettua una offerta pubblica rivolta ai potenziali utenti del servizio alberghiero per il solo fatto di gestire la sua attività in locali dotati di apposite insegne e di avvalersi di varie forme di pubblicità. Il contratto di albergo si conclude nel momento in cui l'accettazione del cliente, formulata in modo espresso o per comportamenti concludenti, è conosciuta dall'albergatore (cfr. Cass., 18 luglio 1997, n. 6633, in *Foro it.*, 1997, I, 3189, ove si legge testualmente: «Posto che il contratto di albergo si conclude nel momento in cui l'accettazione del cliente ad usufruire del servizio alberghiero, manifestata espressamente o per *facta concludentia*, è conosciuta dall'albergatore, la c.d. prenotazione, integrando la manifestazione della volontà dell'utente di accettare l'offerta pubblica dell'albergatore, è di per sé idonea a perfezionare il contratto di albergo»). Più precisamente in merito al momento in cui il contratto di albergo si intende perfezionato, è noto che in dottrina e in giurisprudenza, sono state formulate due teorie. La prima definita dell'offerta costante di alloggio da parte dell'albergatore e la seconda che individua la prenotazione come una dichiarazione del cliente che crea un vincolo unilaterale obbligatorio a carico dell'albergatore. Secondo la prima teoria prevalente l'impresa alberghiera esercita una offerta costante dei propri servizi di alloggio rivolta ai potenziali clienti. Questa viene formulata mediante la propria insegna, i messaggi pubblicitari, gli opuscoli informativi. Il contratto è concluso nel momento in cui il cliente formula l'accettazione di tale proposta mediante la richiesta delle prestazioni che si intendono usufruire (periodo di soggiorno, tipo di camera, sistemazione alberghiera, ecc.) e questa viene portata a conoscenza dell'albergatore. È una

contratto si perfeziona verbalmente, quando il gestore conferma al cliente che si presenta direttamente al campeggio la disponibilità di una piazzola. È necessario, però, che l'accordo raggiunto abbia il carattere della definitività e della attualità.

La responsabilità in cui va incontro il gestore sono molteplici e complesse, per cui sia per la salvaguardia del suo patrimonio, sia per un più puntuale e completo servizio al cliente, è opportuno che le stesse vengano coperte da idonee garanzie assicurative, che permettano la gestione delle possibili controversie, la determinazione delle rispettive responsabilità e il conseguente pagamento dei danni, non sempre facilmente determinabili. Sulla base di ciò, l'assicurazione per la responsabilità civile è stata prevista come obbligatoria da quasi tutte le leggi regionali<sup>274</sup>. Questo tipo di assicurazione viene offerta dal gestore alla propria clientela, assicurando un'assistenza turistica non solo con riguardo ad una efficiente ricezione, ma anche per una vacanza sicura, in modo da evitare le conseguenze negative di eventi dannosi che non dipendono dall'organizzazione del *camping*, ma che si possono verificare durante il soggiorno all'interno della struttura ricettiva.

Tale tipo di accoglienza, insieme ai villaggi turistici e alle piazzole di sosta rientrano nella categoria delle strutture recettive all'aria aperta<sup>275</sup>.

Le leggi regionali<sup>276</sup> ne prevedono diverse tipologie<sup>277</sup>: ricorrente la distinzione tra *campeggio*<sup>278</sup>, *villaggio turistico*<sup>279</sup> e *area o piazzola di sosta*, intendendosi per villaggi turistici, le aziende prevalentemente

---

applicazione del principio generale dell'art. 1326 c.c., per cui la prenotazione del cliente ha la finzione di accettazione di una proposta contrattuale precedentemente formulata dall'albergatore. L'effettiva conclusione è sempre subordinata alla disponibilità della camera, la cui conferma avviene contestualmente o subito dopo la richiesta del cliente. (In dottrina cfr. M. BUSSOLETTI, *Albergo (contratto di)*, in *Enc. giur. Treccani*, I, 1988, 5; V. GERI, *La responsabilità civile dell'albergatore*, Milano, 1979, 30; M. FRAGALI, *Albergo (contratto di)*, in *Enc. dir.*, 1958, 964; e da ultimo G. CIURNELLI, *La conclusione del contratto di albergo*, in *Dir. Turismo*, 2006, 1, 15). Anche la Cass. in diverse sentenze ha accolto la tesi dell'offerta costante di alloggio, affermando che «l'albergatore, per il solo fatto di gestire l'azienda in locali dotati di apposite insegne ed avvalendosi di varie forme di pubblicità effettua una offerta al pubblico rivolta ai potenziali utenti del servizio alberghiero» (Cass., 18 luglio 1997, n. 6633, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1988, I, 619 e in *Foro it.*, 1997, I, 3189).

<sup>274</sup> Cfr. M. ANTINOZZI, *La responsabilità civile del gestore di un campeggio*, cit., 517. In un caso in cui il danno era derivato da un errore di valutazione della caduta, in seguito ad abbattimento di un albero da parte di un gestore di campeggio, l'assicurazione della responsabilità civile, mentre non può concernere fatti meramente accidentali, dovuti cioè a caso fortuito o a forza maggiore, dai quali non può sorgere responsabilità, importa necessariamente per la sua stessa denominazione e natura l'estensione anche ai fatti colposi, con la sola eccezione di quelli dolosi, restando escluso, in mancanza di espressa clausole limitative del rischio, che la garanzia assicurativa non copra nessuna forma di colpa. La clausola di un contratto di assicurazione che preveda la copertura del rischio per danni conseguenti a fatti accidentali è correttamente interpretata nel senso che essa si riferisce semplicemente alla condotta colposa in contrapposizione ai fatti dolosi. È da escludersi, inoltre, in mancanza di espressa clausole limitative del rischio, che alcune forme di colpa non siano coperte dalla garanzia assicurativa (Cass., 10 aprile 1995, n. 4118, in *Resp. civ.*, 1995, 528).

<sup>275</sup> Vedi art. 4, l. reg. Liguria, 4 marzo 1982, n. 11, come modificato dalla l. reg., 28 gennaio 1993, n. 7, che definisce le aziende ricettive all'aria aperta, ed il successivo art. 5 ne distingue due tipologie: villaggi turistici e campeggi. La stessa bipartizione è contenuta nell'art. 27, l. reg. Umbria, 14 marzo 1994, n. 8 e nell'art. 5, l. reg. Marche, 22 ottobre 1994, n. 42. L'art. 1, l. reg. Lombardia, 13 aprile 2001, n. 7 (Norme in materia di disciplina e classificazione delle aziende ricettive all'aria aperta) distingue tre tipologie di aziende ricettive all'aria aperta in relazione alle caratteristiche strutturali ed ai servizi offerti: villaggi turistici, campeggi ed aree di sosta.

<sup>276</sup> A seguito dell'entrata in vigore del Titolo V della Cost., la materia del Turismo è diventata di competenza esclusiva delle regioni, che non risultano più in alcun modo vincolate al rispetto dei principi fondamentali della legislazione statale. (In materia vedi S. VERNIZZI, *Turismo all'aria aperta: la normativa della Toscana a confronto con la disciplina regionale di riferimento*, in *Dir. Turismo*, 2007, 2, 143). Cfr., art. 1, co. 1, dell'accordo fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome, recepito con D.P.C.M. 13 settembre 2002, pubblicato in G.U. 25 settembre 2002, n. 225, sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo

organizzate per la sosta e il soggiorno di turisti che non utilizzino mezzi propri di pernottamento, ma strutture fisse o mobili<sup>280</sup>, come tende, *caravan* o altri manufatti realizzati in materiali leggeri e non vincolati permanentemente al suolo, all'interno di aree recintate e attrezzate con impianti sportivi, ricreativi, negozi e ristoranti. Per *camping* si intendono le aziende organizzate per la sosta e il soggiorno di turisti provvisti di tenda o altri mezzi autonomi di pernottamento; e per aree di sosta, gli esercizi riservati esclusivamente alla sosta e al parcheggio di *autocaravan* e *caravan* omologati a norma delle disposizioni vigenti, realizzati dal proprietario o gestore dell'area con le dotazioni previste dal cod. della strada<sup>281</sup>.

La responsabilità del gestore di un campeggio è diversa nel caso in cui questi, nei periodi di chiusura, coincidente di solito con la stagione invernale, provveda al *rimessaggio* di *roulettes*, *campers*, imbarcazioni.

In caso di c.d. *rimessaggio invernale*, non si alcun collegamento con la permanenza del campeggiatore all'interno della struttura, per cui l'affidamento del mezzo darebbe luogo ad un contratto di deposito, da cui sorge per il gestore l'obbligo della custodia e quello della restituzione, con conseguente applicazione delle norme dettate dagli artt. 1766 ss. c.c. Si ritiene, infatti, che la

---

sviluppo del sistema turistico, al fine di assicurare l'unitarietà del comparto turistico e la tutela dei consumatori, delle imprese e delle professioni turistiche, nonché degli operatori e dei lavoratori del settore».

<sup>277</sup> I campeggi e i villaggi turistici, nella normativa regionale, si arricchiscono di denominazioni aggiuntive: «di transito», rivolti ad una clientela itinerante, ove la sosta non può normalmente protrarsi oltre un breve periodo prefissato; del «Centro vacanze», struttura dotata di rilevanti impianti e servizi sportivi, di svago e commerciali, per la quale si prevedono specifici e ulteriori requisiti obbligatori aggiuntivi. Si distingue, poi, tra campeggio «naturalistico», realizzato a scopo di studio nei territori dei parchi e riserve naturali regionali e nelle adiacenti zone di protezione e «didattico-educativo», organizzato da associazioni e organizzazioni giovanili senza scopo di lucro e aventi finalità educative, didattiche, sportive, religiose o di tipo sociale, per un periodo massimo prefissato. (sul punto v. S. VERNIZZI, *Turismo all'aria aperta: la normativa della Toscana a confronto con la disciplina regionale di riferimento*, cit., 144).

<sup>278</sup> Sono campeggi secondo l'art. 1, n. 5, l. reg. Lombardia, 13 aprile 2001, n. 7, gli esercizi attrezzati per la sosta e il soggiorno di turisti provvisti di tende o altri mezzi autonomi di pernottamento. Analoga distinzione tra campeggio e villaggio si trova all'art. 2, l. reg. Toscana 11 agosto 1986, n. 38. La l. reg. Liguria, 7 febbraio 2008, n. 2, all'art. 14 definisce i campeggi «strutture ricettive organizzate per la sosta e il soggiorno di turisti provvisti di tende, *caravan* e *autocaravan* che siano trasportabili dal turista per via ordinaria senza necessità di ricorrere a trasporto eccezionale». Nei campeggi è garantita la presenza di piazzole destinate ai mezzi dei turisti nel limite minimo del 51 per cento del numero complessivo delle piazzole stesse. Nella restante quota di piazzole potrà essere consentita la destinazione a villaggio turistico o l'occupazione in modo stanziale nel limite massimo del 30% del numero complessivo delle piazzole stesse.

<sup>279</sup> Sono villaggi turistici, secondo la definizione della l. reg. Umbria, 27 dicembre 2006, n. 18 (Legislazione turistica regionale) «gli esercizi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio a turisti sprovvisti di mezzi autonomi di pernottamento, all'interno di aree recintate e attrezzate per la sosta e il soggiorno in strutture fisse e mobili. Nei villaggi turistici è consentita la presenza di piazzole utilizzabili dai turisti forniti di mezzi propri di pernottamento tipici dei campeggi, purché in misura non superiore al 30% delle unità abitative autorizzate. Ai sensi dell'art. 13, l. reg. Liguria 7 febbraio 2008, n. 2 (Testo Unico sulle strutture ricettive e balneari), sono villaggi turistici «le strutture ricettive che offrono ospitalità in alloggi messi a disposizione dal gestore e costituiti da unità abitative e case mobili, inserite in piazzole». Nei villaggi turistici è garantita la presenza di piazzole destinate agli alloggi in case mobili nel limite minimo del 51% del numero complessivo delle piazzole stesse. Nella restante quota di piazzole può essere consentita la destinazione a campeggio o l'occupazione in modo stanziale, secondo quanto previsto dall'art. 14 co. 3, nel limite massimo del 30% del numero complessivo delle piazzole stesse».

<sup>280</sup> La l. 23 luglio 2009, n. 99 (Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia) ha disposto all'art. 3 che «le installazioni e i rimessaggi dei mezzi mobili di pernottamento, anche se collocati permanentemente per l'esercizio dell'attività entro il perimetro delle strutture turistico-ricettive regolarmente autorizzate non costituiscono in nessun caso attività rilevante ai fini urbanistici, edilizi e paesaggistici».

<sup>281</sup> Sul punto vedi: M. LA TORRE, *I contratti turistici- I contratti di ospitalità*, in *Pratica del diritto*, Milano, 2004, 341.

permanenza durante la stagione invernale di una *roulotte* in un'area destinata a campeggio nella stagione estiva non dà luogo ad un contratto assimilabile al deposito in albergo ai sensi dell'art. 1786 c.c., ma ad un semplice contratto di deposito che, qualora non sia stato pattuito un corrispettivo anche per il periodo invernale, deve qualificarsi come deposito gratuito<sup>282</sup>.

Il rapporto fra il gestore del campeggio e il cliente per il deposito di un veicolo viene considerato, quindi, analogo a quello nascente da un contratto di parcheggio<sup>283</sup>.

Con riguardo al contenuto del dovere di custodia gravante sul gestore del campeggio nel periodo di chiusura dello stesso, è stato riconosciuto carattere vessatorio a quelle clausole, contenute in un contratto di rimessaggio, che limitano o escludono la responsabilità per la custodia del mezzo<sup>284</sup>.

Il contratto di campeggio presenta delle affinità con quello di *ormeggio*, ove è possibile individuare un'area portuale recintata e sorvegliata e un natante può disporre di uno specchio d'acqua di una certa estensione, con relativo approdo alla banchina e con previsione della possibilità di fruire di una serie di servizi accessori (acqua, energia elettrica, rifornimento di carburante, ecc.) dietro pagamento di un corrispettivo<sup>285</sup>.

---

<sup>282</sup> L'assimilazione dei campeggi agli alberghi ai sensi dell'art. 1786 c.c. ai fini dell'applicazione della disciplina del deposito in albergo qui viene meno, perché il campeggio è stato utilizzato non quale luogo di permanenza del campeggiatore con la propria tenda o *roulotte*, ma quale luogo di deposito di un automezzo affidato a tale scopo durante il periodo di chiusura stagionale (Cfr. App. Perugia, 2 agosto 1994, in *Rass. giur. umbra*, 1995, 25, ove si legge testualmente: «La permanenza durante il periodo di chiusura stagionale di una roulotte in un'area destinata a camping non dà luogo ad un contratto assimilabile al deposito in albergo, ma ad un normale contratto di deposito»). Nella stessa pronuncia si è precisato che la custodia si estende anche alle pertinenze relative al veicolo depositato, nel senso che, in caso di sottrazione di una *roulotte* depositata in un'area adibita a *camping*, il depositario risponde della perdita della stessa e delle normali attrezzature in questa contenute, mentre non risponde della sottrazione di cose eventualmente lasciate all'interno del veicolo se non in presenza di una pattuizione specifica in proposito. Nel contratto di deposito, cioè, la consegna della cosa e i relativi obblighi di custodia e di restituzione non si riferiscono solo alla cosa, ma si estendono, salvo patto contrario, a tutte quelle cose che, pur conservando una loro autonomia, siano destinate in modo durevole al suo servizio e ornamento, costituendone pertinenza. (Cfr. Cass., 21 giugno 1993, n. 6866, in *Foro it.*, 1994, I, 1110). In senso contrario è stato affermato che è applicabile la disciplina giuridica del deposito in albergo alla fattispecie del ricovero di motociclo durante il periodo invernale in area destinata a campeggio turistico, con la conseguenza che, in caso di mancata consegna delle chiavi da parte del depositante, non ricorre la responsabilità del gestore del campeggio (Trib. Firenze, 23 febbraio 1987, in *Giust. civ.*, 1987, I, 2673).

<sup>283</sup> Già in precedenza la Corte aveva ritenuto che, in caso di campeggio utilizzato non quale luogo di villeggiatura del campeggiatore con la propria tenda o *roulotte*, ma di parcheggio di una *roulotte* (come di solito avviene nei periodi di chiusura stagionale), il rapporto, qualificabile come di rimessaggio invernale, postulasse l'applicazione delle disposizioni sul contratto di deposito in generale, con obbligo di custodia diligente a carico del gestore. Cfr. App. Bari, 13 febbraio 1991, in *Giur. it.*, 1993, 473, con nota di C. NOTARSTEFANO, *La responsabilità civile del gestore di campeggi*; G. TASSONI, *Contratto di rimessaggio, contratto di campeggio ed obblighi del gestore*, nota a Cass., 21 giugno 1993, n. 6866, in *Giur. it.*, 1994, I, 1827. Il contratto viene qualificato alla stregua del deposito oneroso, similmente al contratto di parcheggio di autoveicoli. V. Cass., 15 novembre 2002, n. 16079, in *Foro it.*, 2003, I, 1526.

<sup>284</sup> Cass., 15 novembre 2002, n. 16079, in *Foro it.*, 2003, I, 1526, in relazione al furto di una *roulotte*. Poiché al contratto di rimessaggio in un campeggio, durante la sua chiusura, si applica la disciplina generale del contratto di deposito (e non quella del deposito in albergo, a tenore della quale la responsabilità dell'albergatore non si estende ai veicoli e alle cose lasciati sugli stessi), la clausola che esclude la responsabilità per la custodia del mezzo viene considerata vessatoria. Alcuni limiti all'obbligo di custodia sembrano comunque sorgere in relazione alla tipologia delle cose lasciate all'interno del *camping*. Così ad esempio, il furto di un gommone lasciato incustodito non è fonte di responsabilità del gestore *ex art. 1785 quinquies* c.c. (cfr. App. Bari, 13 febbraio 1991, cit.).

<sup>285</sup> Sul punto vedi in dottrina: G. ZUDDAS, *Il contratto d'albergo - Il contratto di viaggio - Il contratto del tempo libero*, cit., 461, e in giurisprudenza: App. Trieste, 27 maggio 1988, in *Trasporti*, 1989, 48, 202, ove si legge: «Nel contratto atipico di ormeggio, la custodia del natante è quanto meno opportuna, secondo un criterio di ragionevolezza, poiché questo anche durante l'ormeggio resta esposto alle insidie della natura e degli uomini; allorquando, dal tenore degli accordi intercorsi fra le parti e pur in mancanza di un'esplicita clausola, può desumersi l'esistenza di un obbligo di custodia, si è in presenza di un contratto

5. Le strutture ricettive extralberghiere: l'affittacamere, gli ostelli, il *bed and breakfast*.

La precedente legge quadro per il Turismo<sup>286</sup> distingueva le strutture ricettive in alberghiere (albergo, pensione, *motel*, villaggio-albergo, *residence* turistico-alberghiere)<sup>287</sup> e extralberghiere (campeggi, villaggi turistici, case per ferie, ostelli, alloggi agrituristici, appartamenti per vacanze, rifugi alpini, affittacamere e *bed and breakfast*)<sup>288</sup>.

L'attuale legge di riforma<sup>289</sup>, al contrario, ha preferito non sintetizzare in definizioni precise una realtà economica in continua evoluzione, scegliendo di intervenire in modo leggero (*soft right*) nella regolamentazione delle attività turistiche. Ciò trova in parte ragione giustificativa nel limitato spazio di competenza riservato alla legge statale, in una materia di esclusiva autonomia regionale, sebbene, la Corte Costituzionale<sup>290</sup> ed il Consiglio di Stato<sup>291</sup> abbiano sul punto rivendicato il ruolo unificante dello

---

atipico di ormeggio-deposito, con la conseguenza che il depositario, per liberarsi dall'obbligo di risarcire il danno da deterioramento della cosa depositata, deve identificare la causa del proprio inadempimento e provare che la stessa non è a lui imputabile». Al fine di accertare l'esistenza di un inadempimento potranno essere applicate di volta in volta, a seconda delle circostanze, le norme dettate in tema di locazione (con riguardo al godimento della piazzola), di somministrazione (per i servizi idrici, di energia elettrica), del deposito (per le cose consegnate al gestore o delle quali esso abbia espressamente assunto la custodia (G. ZUDDAS, cit., 464).

<sup>286</sup> L. 17 maggio 1983, n. 217, artt. 6 e 7; cfr. G. ALPA, *Commento agli artt. 6/8. Legge 17 maggio 1983, n. 217*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1984, 1182 ss.

<sup>287</sup> La nozione di contratto di albergo si estende anche a tutte le altre strutture ricettive ed ai contratti conclusi dai titolari di esse con i propri clienti. Tutto ciò è evidente per le strutture alberghiere o paralberghiere come i *villaggi albergo*, i *motels* e le *residenze turistico alberghiere*. Infatti, i villaggi albergo e i *motels* sono strutture ricettive che forniscono gli stessi servizi dell'albergo, con la differenza che i primi sono dotati di unità abitative, dislocate in più stabili, oltre a servizi centralizzati ed i secondi sono alberghi attrezzati per la sosta e l'assistenza di autovetture o imbarcazioni, assicurando alle stesse servizi di riparazione o rifornimento carburanti. Le *residence* turistico-alberghiere (o *residences* o *casa-albergo*) sono strutture ricettive che forniscono alloggio e servizi accessori in unità abitative dotate di servizio autonomo di cucina. Anche nel contratto concluso fra il titolare di queste strutture e il cliente si trovano gli stessi elementi del contratto di albergo: sia il godimento dell'immobile, avente di regola carattere temporaneo e transitorio, sia una serie di servizi di natura alberghiera, collegati alla prestazione dell'alloggio. (Cfr. Cass., 4 febbraio 1987, n. 1067, in *Foro it.*, 1988, I, 1662; Cass., 12 giugno 1984, n. 3493, in *Foro it.*, 1984, I, 2773; in *Giust. civ.*, 1984, I, 2781). Nel medesimo senso è l'opinione della dottrina (R. PREDEN, *Inapplicabilità dell'equo canone ai residences*, in *Giust. civ.*, 1980, I, 507; M. DE TILLA, *Le locazioni nella prassi giudiziaria*, 1987, 724).

<sup>288</sup> A. ROVRI, *La disciplina della ricettività alberghiera ed extra-alberghiera in Provincia di Trento*, in *Dir. Turismo*, 2007, 3, 241. Il comparto degli esercizi alberghieri ed extralberghieri della Provincia Autonoma di Trento ha formato oggetto di una serie di interventi legislativi e regolamentari di riordino, preordinati ad offrire agli operatori la possibilità di avvalersi di strumenti innovativi per rimanere sul mercato in maniera competitiva e per garantire gli *standards* qualitativi necessari a soddisfare una clientela sempre più esigente e alla ricerca di un prodotto turistico alternativo e di qualità.

<sup>289</sup> L'art. 2, co. 4, della Riforma della legislazione nazionale del turismo, attuata con la l. 29 marzo 2001, n. 135, i cui parametri, a norma del d.p.c.m. di attuazione, 13 settembre 2002, sono stabiliti d'intesa tra le regioni secondo i principi di armonizzazione ivi contenuti e sulla base della specificità del territorio, prevede forme di accoglienza non convenzionale.

<sup>290</sup> Corte Cost., 1 ottobre 2003, n. 303, in *Corriere Giur.*, 2004, 29 con nota di R. DICKMANN, *I principi di sussidiarietà e proporzionalità ed il principio dell'intesa per un corretto metodo della legislazione statale di attrazione di funzioni amministrative regionali e in Cons. Stato*, 2003, 2007, con nota di E. D'ARPE, *La Consulta riscrive la riforma del titolo V della parte II della Cost. ponendo in crisi il sistema*, in *Foro amm.*, 2003, I, 1004, con nota di F. FRACCHIA, *Dei problemi non risolti dalla Corte Costituzionale: funzioni amministrative statali nelle materie di competenza regionale residuale, norme statali cedevoli e metodo dell'intesa*; *ivi*, 2004, con nota di R. FERRARA, *Unità dell'ordinamento giuridico e principio di sussidiarietà: il punto di vista della Corte Costituzionale*. Cfr. M. RENNA, *La nuova legge quadro sul Turismo: lo Stato ritorna protagonista*, in *Giorn. dir. amm.*, 2001, 1195 ss.

<sup>291</sup> D.P.R. 27 aprile 2004, *Parziale Annullamento del D.P.C.M. 13 settembre 2002, concernente Recepimento dell'accordo fra lo Stato, le regioni e le province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico*, in G.U., 26 maggio 2004, n. 22.

Stato e la necessità di utilizzare «congegni volti a rendere più flessibile un disegno che rischierebbe di vanificare, per l'ampia articolazione delle competenze, istanze di unificazione, le quali sul piano dei principi giuridici trovano sostegno nella proclamazione dell'unità e dell'indivisibilità della Repubblica». Si può leggere in ogni caso nella riforma una apertura del Turismo a persone e attività che interagiscono con l'Ambiente, il cui valore, insieme a quello di Tutela della Persona, è considerato cardine di tutto il sistema giuridico. Questa complessiva visione vede sfumate ed irrilevanti, dal punto di vista legislativo, le differenze fra le varie attività, la cui connotazione incide soprattutto sul posizionamento nel mercato turistico dei diversi prodotti, per soddisfare le istanze di turisti sempre più esigenti e alla ricerca di alternative ai consueti schemi di vacanza.

Le analisi giuridiche svolte in dottrina e giurisprudenza per il contratto di albergo possono essere estese anche ai contratti concernenti l'alloggio e i servizi accessori stipulati per la gestione di strutture ricettive extralberghiere, quali *affittacamere*<sup>292</sup>, *alloggi agrituristici*<sup>293</sup>, *ostelli per la gioventù*<sup>294</sup>, *case per ferie*<sup>295</sup>, *rifugi alpini o escursionistici*<sup>296</sup>, *campeggi*<sup>297</sup> e *villaggi turistici*<sup>298</sup>, *bed and breakfast*<sup>299</sup>, *country house*<sup>300</sup>, *residenze d'epoca*<sup>301</sup> e *beauty-farms* o *alberghi centro-benessere*<sup>302</sup>. In tutte queste strutture il titolare si obbliga a fornire una unità abitativa ed altri servizi accessori, dietro il corrispettivo di un prezzo.

---

<sup>292</sup> Gli *affittacamere* si caratterizzano per la fornitura di alloggio e servizi accessori, con la differenza rispetto all'albergo della presenza di limiti dimensionali per un massimo di sei camere. La giurisprudenza è intervenuta direttamente sul problema del contratto concluso fra l'affittacamere ed il cliente, per affermare che si tratta dello stesso contratto, nel quale troviamo sempre l'obbligo di fornire l'unità abitativa e i servizi accessori ad essa. L'unica differenza non riguarda il contratto e può riscontrarsi nelle diverse dimensioni e nel diverso livello di organizzazione delle due imprese (cfr. Cass., 25 gennaio 1991, n. 755, in *Foro it.*, 1991, I, 1436 e in *Arch. Lav.*, 1991, 271; Cass., 12 giugno 1984, n. 3493, in *Foro it.*, 1984, I, 2773 e in *Giust. civ.*, 1984, I, 2781; Cass., 13 luglio 1982, n. 4124, in *Foro it.*, 1982, I, 2841; Cass., 10 marzo 1982, n. 1550, in *Rep. Foro it.*, 1982, voce *Locazione*, n. 621. In dottrina vedi M. FRAGALI, *Albergo (contratto di)*, in *Enc. dir.*, 1958, 964).

<sup>293</sup> Gli *alloggi agrituristici* forniscono alloggio e servizi accessori all'interno della impresa agricola.

<sup>294</sup> Gli *ostelli per la gioventù* sono attrezzati per il soggiorno e il pernottamento dei giovani.

<sup>295</sup> Le *case per ferie* sono strutture ricettive gestite senza scopo di lucro e da enti pubblici, associazioni o enti religiosi per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose o sportive e da aziende per i propri dipendenti o loro familiari.

<sup>296</sup> I *rifugi alpini* e quelli *escursionistici* forniscono ospitalità in zone montane di alta quota, al di fuori dei centri abitati (cfr. l. reg. Liguria, 25 maggio 1992, n. 13; l. reg. Friuli Venezia Giulia, 18 aprile 1997, n. 17).

<sup>297</sup> I *campeggi* sono esercizi ricettivi attrezzati su aree recintate per la sosta ed il soggiorno dei turisti provvisti dei mezzi autonomi di pernottamento.

<sup>298</sup> I *villaggi turistici* sono definiti come esercizi ricettivi attrezzati su aree recintate per il soggiorno in allestimenti minimi dei turisti sprovvisti dei mezzi autonomi di pernottamento. Sia i campeggi che i villaggi turistici sono strutture all'interno delle quali i servizi accessori, tipici del contratto di albergo, sono limitati, ma la giurisprudenza estende anche ad essi la normativa sul deposito in albergo.

<sup>299</sup> I *bed and breakfast* offrono alloggio e prima colazione in unità abitative ad uso residenziale, con un numero di stanze e posti letto variabile secondo le previsioni delle singole leggi regionali.

<sup>300</sup> Gli elementi del contratto di albergo sono presenti anche nelle *country house* o *residenze di campagna*, strutture del turismo rurale che, a differenza dell'agriturismo, sono svincolate dalla connessione con una impresa agricola (vedi l. reg. Marche, 12 agosto 1994, n. 10; l. reg. Umbria, 19 marzo 1994, n. 8; l. reg. Calabria, 7 marzo 1995, n. 4).

<sup>301</sup> Si rilevano tutti gli elementi del contratto di albergo anche nei casi di altre strutture ricettive, quali le *residenze d'epoca* che sono strutture ricettive di rilevante pregio storico e architettonico (cfr. l. reg. Veneto, 27 giugno 1997, n. 26; l. reg. Umbria, 19 marzo 1994, n. 8; l. reg. Calabria, 7 marzo 1995, n. 4).

<sup>302</sup> Assimilabili al contratto di albergo sono le *beauty-farms* o *alberghi centro-benessere*, dove accanto all'alloggio, vengono particolarmente accentuati i servizi di cura della persona (vedi l. reg. Umbria, 27 gennaio 1993, n. 4; l. reg. Lombardia, 28 aprile 1997, n. 12).

La legge-quadro sul turismo, di cui si è fatto cenno, definiva gli esercizi di affittacamere come strutture ricettive composte da non più di sei camere ubicate in non più di due appartamenti nello stesso stabile nei quali sono forniti alloggio ed eventualmente servizi complementari. La legislazione precedente (l. 16 giugno 1939, n. 1111) definiva non l'esercizio di affittacamere, ma l'attività, definendo affittacamere i privati che fornivano abitualmente alloggio per mercede, adibendo a tale scopo un certo numero di camere ammobiliate ed arredate, senza esercitare industria alberghiera, o che affittavano abitualmente appartamenti ammobiliati nelle stazioni di cura, soggiorno e turismo. Possono fornire alle persone alloggiate anche i pasti, esclusa però la somministrazione di bevande superalcoliche. Tale esercizio si distingue dalla struttura alberghiera per il limitato numero di camere e per la diversa importanza dei servizi complementari che ordinariamente consistono nel riassetto delle camere e nella fornitura della biancheria da letto, oltre che nell'eventuale somministrazione dei pasti.

Le funzioni amministrative in materia di affittacamere, incluse le funzioni di polizia amministrativa, sono attribuite alla competenza dei Comuni, ai sensi degli artt. 9 e 60 del D.P.R. 616/1977. Le norme in vigore non prevedono il rilascio di una licenza di esercizio, ma una autorizzazione consistente nella dichiarazione dell'interessato che deve specificare oltre l'indicazione della via e della casa, anche il numero delle camere offerte in affitto. L'autorizzazione vale solo per i locali in essa indicati. I requisiti per l'autorizzazione sono uguali a quelli previsti per la licenza d'albergo, ma è data alla competente autorità una discrezionalità sull'apprezzamento di alcuni requisiti che devono essere posseduti necessariamente per l'ottenimento della licenza d'albergo e di altri servizi pubblici.

Tale attività può essere esercitata in modo complementare all'esercizio di ristorazione, qualora sia svolta da uno stesso titolare in una struttura immobiliare unitaria, in tal caso l'esercizio può assumere anche la denominazione di locanda.

La locazione di camere o appartamenti ammobiliati, senza la contemporanea prestazione del servizio di alloggio, non costituisce esercizio di affittacamere.

Il servizio di alloggio è stato individuato in tali servizi essenziali per il soggiorno dell'ospite: pulizia dei locali e fornitura e cambio della biancheria per ogni diverso cliente ed almeno una volta alla settimana; fornitura di energia elettrica, acqua e riscaldamento; telefono ad uso comune. I locali destinati all'esercizio di affittacamere devono possedere i requisiti strutturali, igienico-sanitari ed edilizi previsti dalle leggi vigenti in materia e dai regolamenti comunali per i locali di abitazione. La cubatura e la superficie minima delle camere è uguale a quella prevista per gli alberghi<sup>303</sup>.

---

<sup>303</sup> Alle camere da letto destinate agli ospiti si deve poter accedere comodamente e senza dover passare dalle camere da letto o dai servizi destinati alla famiglia o ad altro ospite. Gli appartamenti utilizzati devono essere dotati di un servizio igienico-sanitario completo di *water-closet*, lavabo, vasca da bagno o doccia ogni 10 persone. Per la camera da letto, l'arredamento minimo deve essere costituito da letto, sedia o sgabello per persona, oltre che armadio e cestino rifiuti. I prezzi devono essere denunciati al Comune entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello cui si riferiscono. Il Comune per motivate ragioni può chiedere la riduzione dei prezzi denunciati, subordinando all'accettazione della riduzione l'autorizzazione a

Il gestore dell'affittacamere, a differenza di quello del *bed and breakfast*, riveste la natura di imprenditore, tenuto ai relativi adempimenti amministrativi e fiscali. È stata assimilata detta attività a quella alberghiera<sup>304</sup>, dalla quale differisce per le modeste dimensioni, comportando, non diversamente dall'esercizio di un albergo, un'attività imprenditoriale, un'azienda e il contatto diretto con il pubblico. È stata, inoltre, sottolineata la differenza con la locazione<sup>305</sup>, data dalla prestazione di specifici servizi accessori erogati direttamente dall'affittacamere (o suoi incaricati), il quale assicura la propria presenza fisica continuativa nei locali o nelle immediate adiacenze.

Una collocazione particolare nel panorama dei contratti di ospitalità occupa l'*ostello*, che, da un lato per le sue caratteristiche di accoglienza spartana ed essenziale collegata a natura e ambiente, sembra rientrare in una concezione moderna, dall'altro vanta una lunga tradizione<sup>306</sup>.

Secondo la legge-quadro essi sono strutture ricettive attrezzate per il soggiorno e il pernottamento dei giovani e, per aver mantenuto il loro carattere turistico-sociale, si diversificano dagli alberghi. La loro caratteristica consiste in un'attrezzatura sommaria destinata all'ospitalità, per un periodo di tempo limitato, per giovani turisti e loro accompagnatori, soci di enti per la promozione del turismo giovanile.

La peculiarità dell'ospitalità in ostello risiede nella partecipazione, quasi compenetrazione tra l'ospite e l'organizzazione dell'ospitalità. Rispetto alla sua formula iniziale, oggi offrono accoglienza, normalmente limitata al pernottamento<sup>307</sup>, non solo a giovani, ma anche a famiglie e persone di ogni fascia di età, a condizioni economiche vantaggiose, in camerate o stanze singole, con servizi ridotti all'essenziale<sup>308</sup>. Per poter usufruire dell'ospitalità in ostello, la maggior parte delle associazioni del settore prevedono l'iscrizione del cliente, che si trasforma quindi in associato per poter usufruire dei vari servizi. Fondamentale risultano pertanto i regolamenti, che disciplinano i rapporti all'interno dell'associazione.

L'ospite dell'ostello usufruisce del servizio, non solo in quanto cliente, ma anche in quanto associato, che come tale ne ha diritto per la posizione acquistata nell'ente, di cui persegue le stesse finalità e di cui è parte con l'iscrizione. In ogni caso, pur nell'ambito del rapporto associativo<sup>309</sup>,

---

continuare l'attività. Le tabelle con l'indicazione dei prezzi praticati devono essere esposti in modo ben visibile nel locale di ricevimento degli ospiti e in ciascuna camera.

<sup>304</sup> Cfr. Cass., 3 dicembre 2002, n. 17167, in *Arch. loc. e cond.*, 2003, 185; nonché Cass., 18 maggio 1993, n. 5632, in *Mass. Giur. it.*, 1993, 558.

<sup>305</sup> Cfr. Pret. Monza, 11 maggio 1983, in *Arch. loc. e cond.*, 1985, 364.

<sup>306</sup> L'ostello nasce nel 1909 in Germania per iniziativa di un maestro di scuola, che per consentire ai suoi studenti, anche di modeste condizioni economiche, un soggiorno anche fuori della propria città, pensò di attrezzare le aule scolastiche come dormitorio per il periodo estivo. Il successo dell'esperimento indusse alla sua imitazione altri insegnanti, anche di altri paesi. La sua diffusione non trovò ostacolo nonostante la guerra, grazie alla sua origine collegata al mondo della scuola, e grazie alla sua connotazione, fatta di spirito di fratellanza e senso di appartenenza, che trovò il suo modello nella formula associativa.

<sup>307</sup> Normalmente gli ostelli rimangono chiusi dalle 11 alle 17, e consentono il rientro degli ospiti entro la mezzanotte.

<sup>308</sup> Alcuni ostelli prevedono che il cliente porti con sé le lenzuola o altrimenti paghi un supplemento per il loro utilizzo.

<sup>309</sup> V. PARDOLESI, *Associazione*, in *Dig.*, IV, sez. civ., I, Torino, 1985, 498 ss.

l'associato-cliente stipula con l'associazione ospitante un contratto di ospitalità, il cui oggetto ha un contenuto minimo, costituito solo dalle prestazioni relative al pernottamento e allo stretto necessario per realizzarlo<sup>310</sup>.

Fra le più semplici tipologie di ospitalità non convenzionale ecosostenibile una grande diffusione ha avuto la fortunata formula del *bed and breakfast*, di derivazione anglosassone, irlandese<sup>311</sup>, si è diffusa in tutto il mondo, proponendosi ora come modello rigido ora come prototipo di ospitalità familiare, da adattare alla cultura del luogo, ed è giunta in Italia negli anni '90<sup>312</sup>.

Le “*Chambres d'ôte*” costituiscono la versione francese del B&B: la loro definizione è contenuta nel Codice del Turismo<sup>313</sup>, quale camere ammobiliate in cui il gestore, che abita nell'edificio o in uno annesso, accoglie a titolo oneroso per una o più notti il visitatore di passaggio, fornendo il servizio di prima colazione, cambio della biancheria e servizi essenziali. La *Chambre d'ôte* nasce come ospitalità collegata al turismo rurale, costituendo spesso l'unica forma di accoglienza in molti villaggi francesi, ma la sua formula si è poi estesa anche alle città balneari, senza perdere la peculiarità di struttura ospitale familiare, collegata alle caratteristiche del luogo<sup>314</sup>. La “*table d'ôte*”<sup>315</sup>, la partecipazione degli ospiti al pranzo o alla cena con il proprietario e la sua famiglia ad un prezzo unitario, differenzia il B&B francese anche per l'aspetto conviviale e il collegamento al regionalismo enogastronomico. *Chambre* e *table d'ôte*, come tutti i *meublés de tourisme*, case o appartamenti per uso turistico, devono rispettare le regole su salubrità, igiene e sicurezza, e comunicare al Comune l'inizio attività<sup>316</sup>.

In Italia l'importazione del modello anglosassone con le sue tipiche connotazioni ha trovato ostacoli: da una parte nel regionalismo che genera tipologie e normative diverse da regione a regione<sup>317</sup>;

<sup>310</sup> Gli ostelli possono essere dotati di particolari strutture e servizi che consentono il soggiorno di gruppi, quali servizio di tavola calda, *self-service* in apposito locale di dimensioni idonee in relazione al numero globale di posti letto. Sono generalmente gestiti da enti pubblici, associazioni o enti religiosi operanti senza fine di lucro, ma possono anche essere gestiti in forma imprenditoriale.

<sup>311</sup> In materia l'Irlanda vanta una antica tradizione, che ha costituito il prototipo di uno stile di accoglienza che si è diffuso nel resto d'Europa, adattandosi ai modelli culturali e alle realtà economiche dei luoghi. L'Ente del turismo irlandese incentiva lo sviluppo del *bed and breakfast* e fornisce informazioni e indirizzi ai turisti. Rispetto agli altri paesi, in Irlanda i gestori del B&B, pur essendo privati che svolgono la loro attività nelle proprie case, fanno parte di una associazione che garantisce al turista gli *standards* qualitativi dell'alloggio e del trattamento.

<sup>312</sup> La normativa in materia, anche a causa delle fonte regionale della stessa, è poco organica. In giurisprudenza, si è statuito solo per le violazioni della normativa della concorrenza (Trib. Catania, 6 luglio 2004, in *Foro it.*, 2005, I, 210) e della rottura del sinallagma contrattuale del contratto di locazione (Trib. Sanremo, 26 aprile 2004, in *Arch. Locazioni*, 2004, 353).

<sup>313</sup> Art. L. 324-3 l. 14 avril 2006, n. 2006-437 – art. 21 JORF 15 avril 2006 «*Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations*».

<sup>314</sup> Regole comuni assicurano l'uniformità nei servizi essenziali con un numero massimo di 5 camere, e una capacità di accoglienza che non superi le 15 persone. (Art. D 324-13 décr. 3 août 2007, n. 2007-1173 – art. 1 JORF 4 août 2007 «*L'activité de location de chambres d'hôtes mentionnée à l'article l. 324-3 est la fourniture groupée de la nuitée et du petit déjeuner. Elle est limitée à un nombre maximal de cinq chambres pour une capacité maximale d'accueil de quinze personnes. L'accueil est assuré par l'habitant*»).

<sup>315</sup> La *table d'ôte* non è un ristorante, ma riserva ai soli ospiti della struttura un servizio, che è anche occasione per conoscere usi e costumi del luogo.

<sup>316</sup> Cfr. il decreto di applicazione décr. 3 août 2007, n. 2007-1173 *relatif aux chambres d'hôtes et modifiant le code du tourisme*. Esiste un sistema di classificazione fissato per decreto. È necessaria la comunicazione al sindaco. Il codice del turismo art. L. 324-4 (l. 14 avril 2006, n. 2006-437 – art. 21 JORF 15 avril 2006) così recita «*Toute personne qui offre à la location une ou plusieurs chambres d'hôtes doit en avoir préalablement fait la déclaration auprès dum aire du lieu de l'habitation*».

<sup>317</sup> Cfr. C. BRUZZONE, *Il bed and breakfast in Liguria: profili problematici*, in *Contratti*, 2005, 65.

dall'altra nell'affermarsi delle "camere di affitto" spesso confuse, anche a livello normativo, con i *B&B*, come nella l. reg. Toscana<sup>318</sup>, che li considera affittacamere con il servizio di prima colazione. I legislatori regionali hanno preferito utilizzare la denominazione inglese e non cercare un nuovo nome per indicare tale struttura ricettiva a conduzione familiare, il cui gestore non riveste la qualifica di imprenditore. Il rapporto si svolge nel suo appartamento, con spazi condivisi e servizi semplici ed essenziali<sup>319</sup>.

Elemento predominante è la persona del gestore, che esercita un'attività di accoglienza, caratterizzata dalla semplicità ed essenzialità dei servizi, resi in modo occasionale e non professionale. È presente in esso il nucleo principale di tutti i rapporti di ospitalità: la fornitura di servizi di accoglienza contro il corrispettivo del prezzo (ospitalità retribuita). Appartiene, inoltre, ad una forma di turismo familiare, lontano dai circuiti dei viaggi organizzati, nel rispetto dell'ambiente circostante, anzi spesso sono già parte del territorio, poiché sono costituiti da immobili da prima esistenti in grandi città, o da casali e fattorie rurali recuperate.

Nella sua attuale configurazione, il *B&B* consente la valorizzazione di edifici rurali, o di particolare pregio architettonico, ubicati in località turistiche o in centri storici: i proprietari, ottenute le relative autorizzazioni igienico-sanitarie e i vari finanziamenti per la ristrutturazione, offrono ospitalità nelle loro abitazioni<sup>320</sup>, anche se ubicata in un condominio<sup>321</sup>, insieme al servizio di prima colazione. Caratteristica fondamentale di tale tipo di accoglienza è la conduzione di tipo familiare e la semplicità nella procedura fiscale<sup>322</sup> ed amministrativa<sup>323</sup>, dal momento che si tratta di attività saltuaria, stagionale e

<sup>318</sup> L. reg. Toscana, 17 gennaio 2005, n. 14 «Modifiche alla legge regionale 23 marzo 2000, n. 42» (Testo unico delle leggi reg. in materia di turismo) che all'art. 24 sostituisce l'art. 55 l. reg. n. 42/2000 di definizione degli affittacamere: «Gli affittacamere possono somministrare, limitatamente alle persone alloggiate, alimenti e bevande. Gli affittacamere che oltre all'alloggio somministrano la prima colazione possono assumere la denominazione di *B&B*».

<sup>319</sup> Cfr. fra le disposizioni più recenti: l. reg. Basilicata, 4 giugno 2008, n. 8 (Disciplina dell'attività di *B&B*), art. 2; l. reg. Emilia-Romagna, 28 luglio 2004, n. 16 (Disciplina delle strutture ricettive dirette all'ospitalità), art. 13; l. reg. Lombardia, 16 luglio 2007, n. 15 (Testo Unico delle leggi regionali in materia di turismo), art. 45; art. 34 l. reg. Marche, 11 luglio 2006, n. 9 (Testo Unico delle norme regionali in materia di turismo); l. reg. Umbria, 27 dicembre 2006, n. 18 (Legislazione turistica regionale), art. 47; l. reg. Veneto, 4 novembre 2002, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di Turismo), art. 25, lett. c).

<sup>320</sup> Molte leggi regionali prevedono l'obbligo del domicilio o della residenza del titolare nell'immobile, o l'obbligo di dimora per i periodi di attività, o di residenza nel comune con una distanza di non più di 50 metri fra la dimora e il *B&B*. L'art. 2, l. reg. Basilicata, 4 giugno 2008, n. 8, stabilisce che «l'attività di *B&B* può essere esercitata anche in immobili fisicamente separati ma prossimi rispetto all'abitazione principale del titolare, fatto salvo il limite della capacità ricettiva di un massimo di 6 camere e 12 posti letto totali».

<sup>321</sup> Cfr. S. REZZONICO, *Il bed and breakfast in condominio e l'approvazione dell'assemblea* (Nota a Corte cost., 14 novembre 2008, n. 369), in *Foro it.*, 2009, I, 27. In tale sentenza la Corte cost. afferma che: «È incostituzionale l'art. 45, co. 4, l. reg. Lombardia 16 luglio 2007 n. 15, nella parte in cui condiziona all'approvazione dell'assemblea condominiale lo svolgimento dell'attività di *bed and breakfast* in appartamenti situati in edifici condominiali».

<sup>322</sup> Per gli aspetti fiscali cfr. G. PORCARO, *Attività di *B&B*: è l'abitualità che determina la soggezione passiva IVA* (commento a risoluz. Min. fin., 13 ottobre 2000, n. 155/E/2000/158584), in *Corr. Trb.*, 2000, 3550.

<sup>323</sup> Tra gli adempimenti amministrativi, le varie leggi reg. prevedono la denuncia al comune. In realtà si tratta di una denuncia di inizio di attività (ex art. 19, l. 7 agosto 1990, n. 241) che l'interessato fa alla pubblica amministrazione competente, accompagnata da una autocertificazione. Spetta all'amministrazione competente, entro e non oltre 60 gg. dalla denuncia, verificare d'ufficio la sussistenza dei presupposti e dei requisiti di legge richiesti e disporre, con provvedimento motivato da notificare all'interessato, il divieto di prosecuzione dell'attività e la rimozione dei suoi effetti, salvo che l'interessato provveda a conformare alla normativa vigente l'attività ed i suoi effetti entro il termine prefissatogli dall'amministrazione.

non continuativa. Ciò spiega anche la crescente diffusione in Italia. L'ospite viene alloggiato<sup>324</sup> nella propria casa ed inserito all'interno della vita familiare, in contesti normalmente esclusi dai circuiti turistici, dando vita ad un tipo di ospitalità molto sobria<sup>325</sup>.

I servizi essenziali che caratterizzano i *B&B* sono la pulizia dei locali e la prima colazione<sup>326</sup>, elemento caratterizzante, che lo differenzia dall'affittacamere<sup>327</sup>, con il quale ha in comune molti aspetti, ma non quello della natura imprenditoriale del gestore.

#### 6. Il turismo termale. Il turismo del benessere: le *beauty-farms* e i centri *wellness*.

Benché la locuzione turismo termale potrebbe apparire *prima facie* una contraddizione in termini, o quanto meno una stonatura, nel corso degli ultimi anni, con sempre maggiore evidenza, si è imposta una quasi naturale corrispondenza tra i flussi turistici, e la conseguente organizzazione, da un lato, e le prestazioni e cure termali, dall'altro. Nell'ultimo decennio del secolo scorso, il concetto di cura si evolve e lo scenario di riferimento cambia radicalmente con il diffondersi di un approccio salutistico allargato, con l'entrata sul mercato, secondo una logica di *marketing* adeguata ai tempi, del comparto del benessere e delle attività connesse e con un forte aumento delle attività sportive mirate alla salute dei praticanti<sup>328</sup>. Trattasi di cambiamenti che non riguardano soltanto l'Italia, ma che interessano l'ambito europeo in generale<sup>329</sup>. Molti Stati membri, infatti, hanno iniziato a confrontarsi sulle strategie più opportune per rilanciare il settore del termalismo terapeutico. A ciò si deve aggiungere la progressiva mobilità dei

<sup>324</sup> Le differenze fra le varie leggi regionali riguardano il numero massimo delle stanze e dei posti letto (da tre stanze con nove posti letto fino ad un massimo di cinque camere con venti posti letto). L'art. 23, l. reg. Liguria, 7 febbraio 2008, n. 2 (Testo unico in materia di strutture turistico-ricettive e balneari), prevede un massimo di tre camere; così anche l'art. 34, l. reg. Marche, 11 luglio 2006, n. 9 (Testo unico delle norme reg. in materia di turismo); tre camere con più di tre posti letto a camera nella l. reg. Umbria, 27 dicembre 2006, n. 18 (Legislazione turistica regionale), art. 47; tre stanze con un massimo di sei posti letto prevede anche l'art. 45, l. reg. Lombardia, 16 luglio 2007, n. 15 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo), dichiarato illegittimo, il co. 4, (dalla Corte cost., 14 novembre 2008, n. 369), nella parte in cui prevedeva la previa approvazione dell'assemblea dei condomini per l'esercizio dell'attività in unità condominiali. L'art. 2, l. reg. Basilicata, 4 giugno 2008, n. 8 (Disciplina dell'attività di *B&B*), un massimo di 4 camere ed 8 posti letto.

<sup>325</sup> Quasi tutte le leggi reg. prevedono un limite massimo di soggiorno del cliente (normalmente 30 gg. consecutivi), per assicurare la finalità turistica della struttura ed evitare che si trasformi nel diverso rapporto di locazione. Le leggi reg., che disciplinano in modo particolareggiato ma non uniforme il *B&B*, prevedono gli adempimenti amministrativi, i requisiti degli immobili e delle camere, i servizi obbligatori, gli obblighi del titolare, i contributi, i controlli, le sanzioni e i periodi di apertura.

<sup>326</sup> La somministrazione della prima colazione può consistere in Italia solo in prodotti confezionati, data la rigidità della legislazione in materia igienico-sanitaria. Le associazioni di categoria, per mantenere il collegamento con le tradizioni del luogo, raccomandano tuttavia di offrire cibi e prodotti tipici del luogo, la cui somministrazione è consentita purché non vi sia alcuna manipolazione.

<sup>327</sup> Nelle Regioni in cui manca una espressa regolamentazione del *B&B*, si applicano le norme sugli affittacamere.

<sup>328</sup> A. SANTUARI, *Il turismo termale alla prova del cambiamento europeo e della disciplina regionale*, in *Dir. Turismo*, 2006, 3, 241.

<sup>329</sup> Nel comparto turistico è possibile rintracciare i seguenti *trends*: il numero di *seniors* disposti a viaggiare è in crescita, essi hanno maggiore capacità di spesa e godono di programmi pensionistici anticipati; aumenta la domanda di qualità, convenienza economica e sicurezza; aumenta la domanda di mezzi di trasporto facili e accessibili; aumenta la domanda di prodotti adatti ad una sola persona; cresce la consapevolezza dei turisti circa gli aspetti legati alla propria salute, che incide sulla scelta della destinazione e sui comportamenti durante i soggiorni.

cittadini-turisti all'interno dell'Unione Europea. Si tratta di un fenomeno che ha fatto registrare un contestuale incremento della mobilità dei cittadini pazienti, disposti a recarsi all'estero per accedere ad una migliore assistenza sanitaria, ivi compresa quella offerta dagli stabilimenti termali<sup>330</sup>.

Il binomio turismo – terme è in Italia ancora più marcato, in ragione del fatto che il Servizio Sanitario Nazionale è intervenuto, anche se in modo diverso nel corso degli ultimi anni, a coprire i costi sostenuti per usufruire di un ciclo di cure termali nell'arco di un anno<sup>331</sup>.

Il *turismo termale*<sup>332</sup> coordina l'organizzazione turistica con la prestazione delle cure termali<sup>333</sup>. Rientra in questa fattispecie anche il fenomeno delle *beauty-farms* e dei centri *wellness*, dove le prestazioni dirette alla salute dell'ospite si uniscono a quelle legate alla sua cura estetica e al suo benessere fisico e

---

<sup>330</sup> La mobilità dei pazienti è strettamente connessa con l'organizzazione dei sistemi sanitari nazionali, e in particolare, con il riconoscimento da parte di questi ultimi della copertura delle spese sostenute per fruire delle cure termali, sia nelle strutture nazionali sia in quelle all'estero. Inoltre, la mobilità dei pazienti è intimamente collegata con la libertà di stabilimento e di erogazione dei servizi del mercato interno.

<sup>331</sup> Anche Inail e Inps offrono la copertura delle cure termali ai loro assicurati. A seguito dell'approvazione della l. 24 ottobre 2000, n. 323, recante il Riordino del Settore termale, il regime termale speciale in vigore per gli assicurati Inps si applica anche agli iscritti ad enti, casse o fondi preposti alla gestione di forme anche sostitutive di assicurazione obbligatoria per l'invalidità, in possesso dei requisiti previsti dall'INPS per l'ammissione al medesimo regime termale speciale. Inoltre, ai sensi e per gli effetti del D.P.C.M. 29 novembre 2001, l'assistenza termale, i cicli di cure idrotermali a favore di soggetti affetti da determinate patologie, rientra tra i livelli essenziali di assistenza, ossia le prestazioni e i servizi che il S.S.N. è tenuto a fornire a tutti i cittadini, gratuitamente ovvero dietro pagamento di un *ticket*, con le risorse pubbliche raccolte attraverso la fiscalità generale. È proprio la legge cit. a riconoscere il contenuto sanitario delle prestazioni termali, laddove individua il turismo termale, quale comparto che mira ad assicurare il mantenimento e il ripristino dello stato di benessere psicofisico dei cittadini. La legge rafforza anche il valore turistico delle cure termali, in quanto il suo oggetto riguarda la tutela e la valorizzazione del patrimonio idrotermale anche ai fini dello sviluppo turistico dei territori termali.

<sup>332</sup> Il turismo termale è disciplinato dalla legge 24 ottobre 2000, n. 323 (Riordino del settore termale), pubblicata nella Gazz. Uff. n. 261, dell'8 novembre 2000, che all'art. 1 statuisce che «il turismo mira ad assicurare il mantenimento ed il ripristino dello stato di benessere psicofisico dei cittadini». In materia amministrativa, la l. regola le autorizzazioni sanitarie e specifica la competenza regionale in materia di riqualificazione dei territori termali.

<sup>333</sup> Le cure termali (art. 2, lett. a, l. 323/2000) per essere tali devono possedere una riconosciuta efficacia terapeutica per la tutela globale della salute nelle fasi della prevenzione, della terapia e della riabilitazione di una serie di patologie. La centralità del contenuto sanitario della prestazione termale ha una duplice conseguenza: la necessità di assicurare unitarietà al sistema termale nazionale, in considerazione della specificità del settore e delle relative prestazioni e l'esigenza di limitare i riferimenti alle terme alle sole fattispecie aventi efficacia terapeutica (art. 2, co. 2). Tenendo conto della crescente domanda del turismo del benessere si è concesso agli stabilimenti termali la facoltà di esercitare anche attività diverse: gli stabilimenti termali, infatti, possono essere annessi ad alberghi, case di cura e altre strutture turistiche e sportive, purché ci siano le relative autorizzazioni legislative (art. 2, co. 1, lett. d). Sono abilitati ed erogare cure termali gli stabilimenti delle aziende termali che risultino in regola con l'atto di concessione mineraria o di *sub* concessione o con altro titolo giuridicamente valido per lo sfruttamento delle acque minerali utilizzate (art. 3, co. 1, lett. a). Al fine di scongiurare l'uso abusivo della qualificazione termale, con gli inconvenienti e le distorsioni del corretto svolgimento della concorrenza sul mercato (confusione della clientela, contaminazione del valore sanitario e terapeutico delle terme, indebito vantaggio competitivo di taluni operatori a danno di strutture che, sostenendone i relativi costi, dispongono dei requisiti prescritti dalla legge) è istituito il marchio di qualità termale riservato ai titolari di concessione mineraria per la attività termali. Tale marchio è assegnato con decreto del Ministero dell'ambiente, solo se, per il territorio di riferimento della concessione mineraria, siano stati adottati gli strumenti di tutela e salvaguardia urbanistica. Fra i requisiti richiesti che il titolare della concessione mineraria per le attività termali deve presentare alla Regione per l'ottenimento di tale attestazione di qualità, con rilevanza internazionale, spicca la documentazione attestante l'attività di promozione, certificata dalla competente azienda di promozione turistica, per la valorizzazione delle risorse naturali, culturali e storico-artistiche, proprie del territorio termale (art. 13, co. 3, lett. d); da qui si evince lo stretto legame tra terme e sviluppo turistico del territorio. La realizzazione delle finalità terapeutiche delle cure termali esige una certa formazione professionale degli operatori. Questa istanza emerge dall'istituzione di una scuola di specializzazione in medicina termale (art. 7, l. 323/2000) e dal riferimento (art. 9, l. cit.) al profilo professionale di operatore termale, che opera esclusivamente nei detti stabilimenti.

mentale. È un fenomeno in costante crescita che riguarda una fascia medio alta di popolazione con ampie possibilità di spesa alla ricerca di cure per migliorare la propria qualità della vita<sup>334</sup>.

Si è affermato, così, nell'ultimo ventennio una nuova tipologia di turismo, il "del benessere e della bellezza", legato alle strutture alberghiere che offrono oltre alle prestazioni normalmente legate all'alloggio, ulteriori servizi legati alla cura psico-fisica della persona. La loro proliferazione è conseguenza della costante espansione del settore del benessere e del grande *business* che vi gira attorno. Sono moltissime le costruzioni nate *ex novo* nel settore e moltissime quelle che, originariamente rivolte ad offrire solo servizi tradizionali alberghieri, si sono adeguate alla forte richiesta, inserendosi nel mercato del *wellness*. Per imporsi in questo mercato, in continua evoluzione, ognuna ha dovuto necessariamente proporre all'utente servizi peculiari, il più innovativi possibile. Per questo motivo l'utente incontra molte difficoltà nella scelta del luogo di vacanza, per la variegata moltitudine di termini utilizzati nell'identificazione delle strutture. Sono, infatti, molti i modelli di *simil beauty-farms*, intendendo con questa espressione quei centri che ripropongono la gamma dei trattamenti di *beauty farm*, ma secondo moduli diversi: fornendo questi servizi giornalmente o per qualche ora (come le *day farms* o *day spas*), essendo dotati di ulteriori peculiarità (ad esempio legate alla natura, come gli agriturismi del benessere) o proponendo offerte simili, maggiormente focalizzate sulla cura del fisico (come i centri *fitness* o palestre e i centri dimagrimento)<sup>335</sup>.

<sup>334</sup> L'emersione di un crescente interesse per un turismo del benessere ha indotto i grandi gruppi alberghieri ad offrire ai turisti servizi complementari legati alla cura del benessere fisico attraverso centri *fitness* e *beauty farms*, che nulla hanno in comune con la cura termale. Di qui, allora, l'ulteriore compito del legislatore di evitare l'uso abusivo della qualificazione termale, dal quale discende la confusione della clientela, la contaminazione del valore sanitario e terapeutico delle terme nonché l'indebito vantaggio competitivo di taluni imprenditori e il danno delle strutture che, sostenendone i relativi costi, effettivamente dispongono dei requisiti per effettuare cure termali (cfr. art. 2598 c.c.).

<sup>335</sup> Le categorie tipologiche delle strutture del benessere possono essere così distinte: *centro benessere*, struttura alberghiera e non, che offre servizi ed attrezzature legate al benessere fisico-estetico ed al *relax*; *beauty-farms*: struttura alberghiera che offre servizi dedicati alla cura del corpo, dal punto di vista fisico-estetico, psicologico e terapeutico, in un contesto ricettivo dotato di uno *standard* qualitativo di servizi e trattamenti molto elevato; *SPA*: sigla che riassume la locuzione latina: *salus per aquam* (salute per mezzo dell'acqua) e si riferisce ai luoghi in cui ci si cura attraverso l'acqua. Questa sigla compare nella L. 24 ottobre 2000, n. 323, di Riordino del settore termale, all'art. 2, co. 2, come sinonimo di terme. Tuttavia, anche questo termine è stato utilizzato in modo improprio, indicando non solo luoghi di idroterapia, ma anche strutture in cui viene utilizzata l'acqua a fini estetici; *strutture ricettive termali*: sono le strutture a cui fa riferimento la l. n. 323/2000, all'art. 2, co. 1, lett. d) (la legge parla di alberghi, istituti termali o case di cura a cui sono annessi gli stabilimenti termali), rivolte a fornire ospitalità ai clienti, che si recano agli stabilimenti termali; *centri talassoterapici*: centri ubicati nelle zone di mare, che sfruttano le caratteristiche terapeutiche di quest'acqua, per alleviare la gravità delle malattie respiratorie, delle affezioni reumatiche e dei problemi di circolazione del sangue, con fanghi, alghe, sali, ed olii marini; *agriturismi del benessere*: accanto alle attività prettamente agrituristiche, individuate ai sensi del combinato disposto della legge quadro 5 dicembre 1985, n. 730 e del nuovo art. 2135 c.c., viene proposta la possibilità di sottoporsi a trattamenti estetici ed attrezzature per l'attività fisica; *centri estetici*, *solarium*, *istituti di bellezza* e *parrucchiere*: l'inserimento di queste categorie tra le strutture legate al benessere è la conseguenza di una evoluzione totale dei concetti a cui si riferisce. Estetiste e parrucchieri si sono adeguati alla domanda del benessere, inserendo la possibilità di sottoporsi a trattamenti ulteriori. I primi sono i centri nati per offrire prodotti estetici, mentre in seguito hanno iniziato a proporre una vasta gamma di trattamenti innovativi (tra i quali l'aromaterapia, la riflessologia plantare) sulla scia di *beauty-farms* e centri benessere; *centri di dimagrimento*: sono i centri finalizzati alla perdita del peso attraverso un regime dietetico controllato, eventuali terapie e trattamenti tonificanti miranti a massimizzare i risultati della dieta; *palestre*: luoghi deputati al *fitness*; *cliniche olistiche*: strutture che offrono trattamenti e terapie basate sulla visione olistica dell'uomo (dal greco *holos* che significa intero tutto), che consiste nel considerare l'uomo come parte del tutto e come totalità e sintesi delle sue componenti fisiche. L'uomo può ricorrere all'integrazione con tutte queste componenti a fini curativi, per recuperare salute e benessere. C'è molta confusione in materia, che spesso non permette all'utente di scegliere con sicurezza la struttura alla quale si vuole affidare.

Le *beauty-farms* non sono contemplate nell'elenco tradizionale delle strutture ricettive, quale quello adottato dal legislatore regionale e delle Province autonome sulla base della legge quadro 17 maggio 1983, n. 217<sup>336</sup>. Tale tipologia è stata introdotta da alcune Regioni sulla base del disposto della legislazione statale<sup>337</sup>. Alcune leggi regionali, infatti, hanno previsto organismi alberghieri ed extralberghieri. Tra le nuove tipologie di strutture, definite anche ricettive, troviamo le *beauty-farms* e gli alberghi centro benessere. Anche nella categoria *beauty-farms* sono presenti molteplici tipologie di strutture ricettive. È necessario distinguere, perciò, le strutture che, pur offrendo le prestazioni riconducibili al modello dei centri benessere, assumono diverse specificazioni (quali, ad esempio, *beauty clinical hotels*, *health clinics*, *spas*, cliniche della salute, centri benessere, terme *beauty farms*)<sup>338</sup>.

Nell'organizzazione di una *beauty farm* è necessario suddividere tre aree principali: il centro medico, il centri *wellness*, il centro estetico. Il centro medico estetico consiste in un settore specifico in cui sono presenti uno o più ambulatori medici, nei quali vengono effettuate le visite di idoneità e di indirizzo medico estetico. Tale centro è sotto la diretta responsabilità del direttore sanitario, che è il medico responsabile non solo del settore medico, ma di tutta la struttura, anche se concorda con la direzione le linee guida operative. Il centro *wellness* deve essere guidato da *personal trainers*, istruttori e fisioterapisti perfettamente integrati nel *team* operativo medico ed estetico. In collaborazione con il medico responsabile del paziente, essi effettueranno un protocollo di lavoro, tenendo conto della pianificazione del centro. I professionisti interni, invece, devono predisporre moduli operativi in accordo con il progetto proposto dal medico e concordato con il paziente-cliente.

---

<sup>336</sup> Riguardo alla validità della l. 17 maggio 1983, n. 217, la dottrina rileva una situazione incerta. Essa è stata talvolta risolta (F. MORANDI, *I sistemi turistici locali: il nuovo ordine turistico, tra utopia e realtà*, in *Dir. tur.*, 2003, 1, 14) in senso negativo, sostenendosi che tale legge sarebbe stata definitivamente abrogata; talaltra (M. MALO, *L'insostenibile pesantezza della disciplina concordata, note sul sistema delle fonti dopo il d.p.c.m. 13 settembre 2002 [commento al d.p.c.m. 13 settembre 2002]*, in *Dir. tur.*, 2003, 1, 73) positivamente, ritenendosi la stessa ancora vigente; altra dottrina si limita a rilevare il dubbio (L. RIGHI, *Le strutture ricettive*, in FRANCESCHELLI-MORANDI (a cura di), *Manuale del diritto del turismo*, Torino, 2007, 170).

<sup>337</sup> Il legislatore regionale ha inserito alcune tipologie di strutture ricettive nuove rispetto a quelle tipiche previste dalla l. n. 217/1983, seguendo il dettato dell'ult. co. dell'art. 6 di tale legge, il quale proclama: «In rapporto alle specifiche caratteristiche ed esigenze locali le regioni possono individuare e disciplinare altre strutture destinate alla ricettività turistica». Questa disposizione è stata similmente ripresa dal D.P.C.M. 13 settembre 2002, il quale aggiunge, accanto all'elencazione delle attività ricettive e di gestione di strutture e di complessi turistico-ricettivi, altre strutture ricettive definite dalle leggi regionali. In questo modo, il D.P.C.M. ha evidenziato la completa libertà delle Regioni di definire le strutture ricettive. La legislazione regionale di attuazione non ha solamente precisato le già esistenti definizioni delle strutture ricettive, ma ha anche inserito ulteriori tipologie.

<sup>338</sup> La prima legge ad aver introdotto, tra le strutture alberghiere, anche la *beauty-farm*, è stata la Regione Umbria, l. reg. 27 gennaio 1993, n. 4; essa introduce le residenze della salute – *beautyfarms* ed afferma che le stesse «sono esercizi alberghieri dotati di particolari strutture di tipo specialistico, proprie del soggiorno finalizzato a cicli di trattamenti terapeutici, dietetici ed estetici». Simile definizione viene fornita dalla legge della Regione Veneto, 27 giugno 1997, n. 26, il cui art. 4 enuncia che «gli alberghi dotati di particolari strutture di tipo specialistico, proprie del soggiorno finalizzato a cicli di trattamenti terapeutici, dietetici ed estetici, possono assumere dopo la denominazione della struttura, la denominazione di casa di bellezza o *beauty-farms*». Altra Regione ad essersi occupata di *beauty-farms*, con una forte distinzione tra *beauty-farm* e centro benessere, è stata l'Emilia Romagna. L'art. 5, l. reg. 28 luglio 2004, n. 16, proclama che «possono assumere la specificazione di *beauty farm* gli alberghi che forniscono servizi specializzati finalizzati a cicli di trattamenti dietetici ed estetici». Anche la Regione Puglia prende in considerazione i servizi relativi alle *beauty-farms* previsti dalle altre leggi regionali, individuando le strutture che li propongono come centri benessere. Questi sono definiti come «strutture dotate di impianti e attrezzature di tipo specialistico del soggiorno, finalizzato a cicli di trattamento terapeutico, dietetico, estetico e di *relax*».

L'imprenditore che intende aprire una *beauty farm* deve sottostare alla medesima disciplina pubblicistica delle strutture ricettive alberghiere<sup>339</sup>. È necessario richiedere ed ottenere le medesime autorizzazioni all'esercizio delle strutture ricettive alberghiere ed, in generale, l'apposita autorizzazione del Comune in cui è ubicata la struttura.

In conclusione la *beauty farm* è una specificazione dell'albergo e può essere definita come la struttura alberghiera che offre, accanto alle prestazioni tipiche di essa, servizi di tipo specialistico finalizzati a cicli di trattamenti terapeutici, dietetici ed estetici. Gli ulteriori requisiti richiesti sono la classificazione minima pari a tre stelle ed un periodo di soggiorno pari a sette giorni, indispensabile per porre in essere un ciclo compiuto di trattamenti. Per ora, però, il settore è ancora privo di una regolamentazione organica, sussistendo una legislazione embrionale ed essendo assenti, fino ad oggi, pronunce giurisprudenziali specifiche. Tale vuoto normativo viene colmato, per ora, da una legislazione mista, soprattutto amministrativa. La disciplina delle *beauty farm* non è una disciplina fissa, ma varia a seconda delle prestazioni proposte da ogni singola struttura e si carica di contenuto attingendo alle discipline specifiche e relative ad altri ambiti. La regolamentazione di tale fenomeno economico è la sommatoria della disciplina turistica sulla struttura ricettiva alberghiera (pubblicistica, relativa alle autorizzazioni da richiedere e privatistica, riguardante le disposizioni codicistiche sul deposito d'albergo); della disciplina del diritto sanitario, per quanto riguarda la tutela della salute della persona del cliente sia per le prestazioni mediche che paramediche, che per l'igiene degli ambienti e dei prodotti utilizzati; della disciplina dell'attività di estetista, per quanto riguarda le prestazioni estetiche; della disciplina laburistica, per quanto riguarda i rapporti di lavoro ed i vari ruoli nella struttura e le nuove tipologie di professionisti emergenti anche nell'ambito del benessere. In tutte le *beauty-farms*, comunque, è necessaria la presenza del medico, in quanto i trattamenti caratterizzanti la struttura sono qualificati come terapeutici, dietetici ed estetici. È auspicabile una normativa di regolamentazione a livello nazionale del turismo della bellezza e del benessere, in modo tale da fornire una garanzia per l'utente, dal momento che le prestazioni accessorie toccano diritti fondamentali della persona umana, quale quello alla salute<sup>340</sup>.

Viene rafforzato, su altro fronte, il valore turistico delle cure termali, prevedendo la tutela e la valorizzazione del patrimonio idrotermale anche ai fini dello sviluppo turistico dei territori<sup>341</sup>.

Per quanto concerne gli obblighi civilistici di custodia e cura dell'esercente l'albergo termale, il centro di *wellness* ovvero la *beauty farm*, sono applicabili le stesse regole valide per il gestore

---

<sup>339</sup> In particolare, va rispettato il Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, R.D. 18 giugno 1931, n. 773; le regole di sicurezza ed agibilità dell'immobile, d.m. 14 giugno 1989, n. 236, che dispone che l'albergatore debba far abbattere tutte le possibili barriere architettoniche per garantire l'accessibilità ai disabili negli esercizi ricettivi. Inoltre, la *beauty farm*, quale esercizio aperto al pubblico e albergo, deve risultare conforme alle disposizioni del d. m. 9 aprile 1994, con idonei dispositivi antincendio e al d. lgs. 19 settembre 1994, n. 626, sulla sicurezza degli impianti ed uscite di emergenza.

<sup>340</sup> Vedi diffusamente, L. MONTE, *Beauty farm: la disciplina delle nuove forme di ricettività*, in *Dir. Turismo*, 2005, 4, 393.

<sup>341</sup> Cfr. E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, 206.

dell'albergo<sup>342</sup>. Il turismo termale da fenomeno elitario ha progressivamente assunto una dimensione sociale, favorita dalla riconosciuta efficacia terapeutica delle acque termali che ha comportato il suo inserimento nel Sistema sanitario nazionale<sup>343</sup>.

## 7. Lo scambio di abitazioni.

Nell'ambito delle numerose possibilità esistenti per trovare un alloggio in cui trascorrere le vacanze fuori della propria città va diffondendosi in misura sempre maggiore lo scambio di case per abitazione<sup>344</sup>. La prassi, nata circa 50 anni fa, nel nostro paese si è sviluppata negli ultimi tempi, ottenendo un successo crescente grazie alle iniziative di una organizzazione internazionale. L'operazione consiste nello scambio di case, da parte degli utilizzatori per un certo periodo di tempo, senza pagamento di alcun corrispettivo. Le parti reciprocamente si impegnano a consegnare, in un certo giorno e in una certa ora stabilita, uno specifico appartamento arredato<sup>345</sup>, che ognuna si impegna ad occupare limitatamente al numero di persone previsto, restituendolo alla scadenza pattuita nelle stesse condizioni in cui l'ha ricevuto, senza alcun corrispettivo in denaro. L'oggetto dello scambio deve essere rappresentato da due case ben individuate al momento della consegna, che si trovano in località diverse.

Si tratta di un contratto consensuale a prestazioni corrispettive, riguardante la concessione in godimento temporaneo di due case da scambiare, con determinazione del periodo di godimento, la cui funzione è quella di un reciproco scambio di utilità rappresentato dal godimento invertito dei due immobili.

---

<sup>342</sup> Il gestore di uno stabilimento termale è tenuto a risarcire i danni subiti dall'utente in seguito ad una caduta occorsagli all'interno del predetto stabilimento secondo i principi della responsabilità oggettiva di cui l'art. 2051 c.c., ma tra detti danni non può farsi rientrare il danno morale soggettivo, il quale presuppone l'accertamento della colpa, reale o presunta, e del reato commesso dal danneggiante (sul punto vedi Trib. Rimini, 2 gennaio 2006, in *Corr. Merito*, 2006, 296).

<sup>343</sup> Lo sviluppo del termalismo non è dovuto solo a fattori collegati alla clientela dei *seniors* (quali la maggiore propensione al viaggio di persone anziane, l'allungamento della vita umana, la diffusione di programmi pensionistici anticipati), conseguendo a specifiche politiche sanitarie e fiscali (copertura da parte degli enti previdenziali quali, INAIL e INPS, delle spese sostenute dai propri assicurati nelle cure termali, riconoscimento del valore terapeutico dei cicli termali in relazione a certe patologie e conseguente inclusione degli stessi nelle prestazioni e servizi forniti a tutti i cittadini gratuitamente, con il pagamento del *ticket*, dal Servizio sanitario nazionale) ed alla stessa evoluzione della domanda di questa specifica tipologia di turismo, che non coinvolge più una clientela esclusivamente anziana.

<sup>344</sup> Negli ultimi anni sono emersi diversi tipi di turismo e di turista. Le ricerche su coloro che viaggiano e visitano luoghi a scopo di svago, conoscenza e istruzione mettono in evidenza come insieme allo sviluppo del turismo cosiddetto di massa si stia definendo un turismo più di nicchia che attrae un tipo di turista generalmente più giovane, colto, esigente e capace di auto-organizzarsi utilizzando *internet*, sempre alla ricerca di offerte originali e di qualità. All'interno di questa tipologia di turista-viaggiatore, ancora poco studiato è il profilo dei "turisti per scambio", ovvero di quel tipo di turista che decide di intraprendere una vacanza scambiando la propria casa. "Turisti per scambio" è la prima analisi approfondita sul profilo di questo nuovo tipo di turista e nasce dalla collaborazione tra l'Università di Bergamo e *Homelink* Italia. La ricerca è coordinata da Francesca Forno e Roberta Garibaldi in collaborazione con Francesca Milani.

<sup>345</sup> Nella prassi si è soliti ricorrere a questo scambio utilizzando non la propria abitazione personale, ma una seconda casa, tendenzialmente posta in una località di villeggiatura o comunque gradita alla controparte.

Anche se con qualche adattamento è possibile ricondurre tale fenomeno al contratto di locazione, poiché le altre figure affini, quali la permuta o il comodato, comportano l'una il trasferimento definitivo di un diritto di proprietà o di un altro diritto, e l'altro uno scambio gratuito, incompatibile con l'onerosità dello scambio di abitazione<sup>346</sup>. La mancanza di un canone, che invece caratterizza la locazione tipica, è giustificata dal fatto che l'art. 1571 c.c. fa riferimento ad un «corrispettivo», che non per forza si riferisce al danaro<sup>347</sup>.

<sup>346</sup> In chiave critica, ai fini interpretativi ed ermeneutici, occorre precisare la nozione di gratuità e di onerosità, per distinguere i contratti di comodato e di locazione e ricondurre lo scambio di abitazione all'uno o all'altro. Al fine di stabilire la sussistenza di un rapporto di comodato o di locazione, occorre confrontare i sacrifici e i vantaggi che dal negozio derivano alle parti, così il carattere di gratuità del comodato non viene meno se si inserisce un *modus* a carico del comodatario, mentre cessa se il vantaggio fornito da questi si pone come corrispettivo del godimento della cosa, come controprestazione. La somma periodicamente versata dal conduttore configura una controprestazione dell'obbligo del concedente di garantire il godimento del bene, e non anche mero rimborso di spese di un comodato o di una concessione gratuita in uso, ovvero mero onere di una locazione atipica e precaria. Inoltre la configurabilità di un rapporto di comodato, anziché di locazione, non è esclusa dalla circostanza che il cessionario sia tenuto ad un contributo nelle spese occorrenti all'uso del bene, ove tale contributo si mantenga nei limiti del *modus*, compatibile con il carattere di gratuita del comodato, e non integri una controprestazione a vantaggio del concedente. In caso di scambio di abitazione, quindi, al fine di stabilire l'esistenza di un rapporto di comodato occorre mettere a confronto i sacrifici e i vantaggi che dal negozio derivano alle parti, stabilendo se, avuto riguardo alla causa del contratto, essi siano in relazione sinallagmatica oppure se, mancando tra loro un equilibrio, la detta prestazione a carico del comodatario sia da considerare un semplice onere, compatibile con il carattere essenziale gratuito del comodato. In generale sui negozi gratuiti vedi: A. PALAZZO, *Atti gratuiti e donazioni*, in *Tratt. Dir. civ. Sacco*, Torino, 2000, 123; A. PALAZZO E S. MAZZARESE, *I contratti gratuiti*, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2008, 10; M. PARADISO, *Recensione ad Antonio Palazzo. Atti gratuiti e donazioni*, in *Riv. dir. civ.*, 2001, I, 173. Nella realtà socio economica attuale l'atto gratuito, privo di un corrispettivo, ha superato lo sfavore con cui era visto nel c.c. in virtù di un diritto privato patrimoniale, che lo relegava al ruolo secondario di "mera eccezione del corrispettivo". In virtù del principio solidaristico *ex art. 2 Cost.*, è necessario individuare gli interessi sottesi alle varie fattispecie gratuite e tutelati dall'ordinamento, in modo da far emergere la causa dell'attribuzione e la relativa disciplina applicabile. Rilevano gli interessi concreti perseguiti da entrambe le parti del rapporto, per la tutela dei quali ogni intervento interpretativo assume funzione strumentale. Spesso accade che i negozi gratuiti siano segnati da un motivo oggettivo, che come causa dell'attribuzione, si erge a tutela del disponente, ipotesi in cui rileva l'onerosità dell'attribuzione, anche se non corrispettiva. Anche il carattere essenzialmente gratuito del comodato è un relitto storico, da relegare alla tradizione. L'esperienza pratica offre diverse ipotesi di gratuità, ove gli strumenti che la realizzano sono figure negoziali idonee a soddisfare sia esigenze di corrispettività immediata, che di gratuità strumentale ad uno scambio di interessi, la cui corrispettività è indiretta. Un'attribuzione negoziale gratuita, quale mezzo per realizzare interessi corrispettivi, è un modello di cui ancora non è stata individuata l'esatta portata, essendo piuttosto presente in giurisprudenza l'altro modello, quello di negozio a prestazioni corrispettive e con scambio di valore economico imperfetto, idoneo a realizzare la gratuità indiretta. La corrispettività indiretta è invece realizzabile o attraverso negozi che si prestano ad una attribuzione unilaterale che interessa immediatamente chi la riceve e mediamente o indirettamente chi la compie, o attraverso contratti che si prestano sia alla corrispettività immediata che ad un'attribuzione unilaterale utilizzabile ai fini della corrispettività indiretta. Entrambi possono svolgere il ruolo della gratuità strumentale alla realizzazione degli interessi corrispettivi se sorretti dall'*expressio causae* o causa dell'attribuzione, o motivo oggettivo, che può essere una causa *praeterita*, *praesens* o futura. Ai fini della qualificazione dell'atto si deve tener conto solo del fine ultimo cui mirano le parti, e non del motivo oggettivo a causa dell'attribuzione. Quindi l'assenza di corrispettivo non è indice sufficiente a qualificare il regolamento come gratuito. La riconducibilità, quindi, del contratto di scambio di abitazioni alla locazione o al comodato non è certa né assoluta. Secondo quest'ultima dottrina cit. potrebbe rientrare nell'ambito dei negozi corrispettivi indiretti. Dipenderà dal concreto assetto degli interessi voluti e manifestati dalle parti.

<sup>347</sup> In generale sulla locazione e sulla riconducibilità ad essa del contratto di scambio di abitazione cfr.: G. PROVERA, *Locazione - Disposizioni generali (art. 1571-1606)*, in *Comm. del codice civile* a cura di A. SCIALOJA e G. BRANCA, Bologna-Roma, 1981, 278; M. CONFORTINI, *Problemi generali del contratto attraverso la locazione*, Padova, 1988, 133 ss.; A. LUMINOSO, *I contratti tipici e atipici*, in *Tratt. dir. priv.* a cura di G. IUDICA e P. ZATTI, Milano, 1995; ID., *I contratti tipici e atipici. I Contratti di alienazione, di godimento, di credito*, Milano, 1995, 466; M. BUSSANI e P. CENDON, *I contratti nuovi*, Milano, 1989; C. LAZZARA, *Il contratto di locazione. Profili dommatici*, Milano, 1961; G. GALLI, *Della locazione di fondi urbani*, in *Comm. c.c. Scialoja-Branca*, a cura di F. GALGANO, Bologna-Roma, 1996; E. BIVONA, *Il bisogno abitativo del locatore fra autonomia privata e funzione sociale della proprietà*, Napoli, 2003; G. TRISORZIO LIUZZI, *Tutela giurisdizionale delle locazioni*, in *Tratt. dir. civ. CNN* diretto da P. PERLINGIERI, IV, Napoli, 2005, 19; F. LAZZARO e R. PREDEN, *Le Locazioni ad uso non abitativo*, Milano, 2010; G. GABRIELLI e F. PADOVINI, *La Locazione di Immobili Urbani*, Padova, 2005; G. CATELANI, *Manuale Della Locazione*, Milano, 2001; V. CUFFARO, *Le Locazioni ad Uso di Abitazione*, Torino, 2000; A. BUCCI, *La Disciplina delle Locazioni abitative dopo le riforme*, Padova, 2000; V. CUFFARO e F.

In tale fattispecie contrattuale la durata è elemento essenziale del contratto, le parti devono necessariamente indicare sia il termine iniziale che finale, essendo esclusa una proroga tacita. In mancanza, l'accordo è considerato nullo, in quanto è esclusa ogni forma di integrazione legale e giudiziale. Il giudice, infatti, può fissare un congruo termine per l'esecuzione della prestazione, ma non può determinare la durata (termine iniziale e finale) delle vacanze dei contraenti. I due termini potrebbero non coincidere, nel senso che si potrebbero prevedere due periodi diversi. La funzione giustificativa del contratto consiste nello scambio oneroso di utilità, in quanto si tratta di un contratto di durata ad esecuzione continuata, diretto a soddisfare un bisogno durevole di entrambe le parti attraverso il godimento di un determinato bene. Lo scambio può avvenire per ragioni diverse, venendo a mutare così la disciplina giuridica<sup>348</sup>. I soggetti non devono necessariamente essere proprietari delle case da scambiare, ma titolari di un diritto reale o personale di godimento, sempreché il titolo non vieti tale operazione negoziale<sup>349</sup>.

Dal momento che questi contratti vengono stipulati con anticipo rispetto alla data di esecuzione, potrebbero nelle more verificarsi problemi personali che rendono impossibile l'esecuzione della prestazione<sup>350</sup>. Le parti possono concordare lo scioglimento del contratto prima che abbia avuto inizio la sua esecuzione, ovvero uno scioglimento anticipato prima della scadenza, ovvero una proroga dello stesso.

---

PADOVINI, *La Locazione*, in *Codice Iperattuale di Locazione e Condominio*, Torino, 2009; M. TRIMARCHI, *La locazione abitativa nel sistema e nella teoria generale del contratto*, Milano, 1988; ID., *Codice delle Locazioni*, Milano, 2009; M. DE TILLA, *Sulla comunicazione della cessione della Locazione* (nota a Cass., 11 febbraio 1998, n. 2675), in *Riv. giur. edilizia*, 1998, I, 868; ID., *Sulla omessa comunicazione della sublocazione o cessione del contratto*, nota a Cass., 2 agosto 2000, n. 10124, in *Riv. giur. edilizia*, 2001, I, 333; ID., *Sui Requisiti della cessione della Locazione*, nota a Cass., 19 aprile 2001, n. 5817, in *Riv. giur. edilizia*, 2002, 3, 636; E. BIVONA, *Il bisogno abitativo del locatore tra autonomia privata e funzione sociale della proprietà*, Napoli, 2003.

<sup>348</sup> L'art. 1, l. 9 dicembre 1998, n. 431 stabilisce che alcune norme di tale legge non si applicano agli alloggi locati esclusivamente per finalità turistiche.

<sup>349</sup> Essendo un contratto di locazione di natura transitoria, non esistono limiti legali alla sua durata minima; sono applicabili le norme del c.c. (ex art. 1571 ss.), nonché le disposizioni della l. 431/1998, limitatamente agli art. 5 (contratto di natura transitoria) e 6 (rilascio dell'immobile), ma con esclusione degli artt. 2, 3, 4, 4 bis, 7, 8 e 13 e della l. 392/1978, e cioè gli artt. 2 (sublocazione), 5 (inadempimento del conduttore), 8 (spese di registrazione), 9 (oneri accessori) e 10 (partecipazione del conduttore alle assemblee condominiali). L'iter per la conclusione del contratto può prendere avvio da una proposta formulata da una parte e indirizzata, tramite giornali o un sito *internet*, a una collettività indefinita. L'accordo deve essere redatto in forma scritta come prescritto dall'art. 1, n. 4, l. 431/1998, e ciò è indispensabile non solo perché i contraenti abitano in luoghi lontani, ma anche perché, non conoscendosi e parlando lingue diverse, non possono avere una totale reciproca fiducia, preferendo consacrare il loro accordo in un atto scritto, redatto in lingua inglese. La legge prevede la registrazione di tale contratto, che deve precisare, descritto in dettaglio l'appartamento da scambiare, chi deve sopportare le spese relative al periodo di occupazione. Qualunque sia la durata del contratto, le parti possono ripartirsi le spese di gestione dell'appartamento come credono, anche se nei rapporti esterni risulterà obbligato solo il titolare dell'utenza. L'art. 9, l. 27 luglio 1978, n. 392, pone a carico del conduttore tali spese.

<sup>350</sup> In tal caso il contratto si risolve per impossibilità sopravvenuta della prestazione; essendo una impossibilità temporanea, in realtà, potrebbe essere concordato un rinvio dell'esecuzione o la sostituzione, alle medesime condizioni contrattuali, dell'ospite impedito. Nel giorno e nell'ora concordata occorre procedere alla consegna dell'appartamento, operazione che, se lo scambio è contestuale, dovrà avvenire tramite terze persone. Le parti possono prevedere la stesura di un inventario, se l'immobile è di modeste dimensioni, come nei *residences* e nelle multiproprietà. Durante il periodo di scambio, l'ospite ha la custodia del bene, e può essere considerato un detentore qualificato, legittimato ad esercitare, ove necessario, l'azione di spoglio, dovendo il locatore prestare la garanzia contro le molestie ai sensi dell'art. 1585 c.c. (Cfr. G. PROVERA, *Locazione - Disposizioni generali (art. 1571-1606)*, in *Commentario del codice civile* a cura di A. SCIALOJA e G. BRANCA, Bologna-Roma, 1981). La riconsegna dell'appartamento deve avvenire al termine convenuto e il bene deve essere reso nello stato in cui si trovava al momento della consegna, salvo il normale logorio (art. 1590 c.c.). Per i riferimenti bibliografici più recenti, v. *infra*, nota 347.

Entrambi i contraenti possono rendersi inadempienti in modo più o meno grave con riferimento ai vari aspetti della vicenda contrattuale<sup>351</sup>. Si applicano, così, i normali rimedi contrattuali (risarcimento del danno e risoluzione del contratto). Ove i contraenti appartengano a Stati diversi e nel contratto non sia specificato nulla, occorre stabilire quale sia la legge applicabile alla fattispecie e il foro competente<sup>352</sup>.

Lo scambio di case può avvenire con le consuete tecniche: attraverso l'inserzione in uno o più giornali di una proposta di scambio ovvero tramite *internet* o una organizzazione specializzata, come avviene da tempo per la multiproprietà<sup>353</sup>.

Oggetto dello scambio può essere anche una casa in multiproprietà e si può ipotizzare che entrambi i contraenti cedano un'unità in multiproprietà ovvero uno solo dei due. Nella prima ipotesi può esistere coincidenza tra i periodi di godimento: le stesse unità immobiliari possono non avere le medesime caratteristiche. In ogni caso ognuno dei multiproprietari dovrà dare notizia di quella che all'esterno appare come una cessione all'organizzazione nei tempi e nelle forme previste<sup>354</sup>.

---

<sup>351</sup> Con riguardo alla situazione degli immobili oggetto di scambio, le inadempienze lievi possono consistere in quelle relative alla mancanza delle caratteristiche indicate (dotazione di biancheria insufficiente, cucina o bagno di modeste dimensioni, arredi di pessima qualità), quelle gravi possono invece ricomprendere un numero di posto letto inferiore a quello indicato, la totale mancanza di arredi, la mancanza di un posto auto garantito per un portatore di *handicap*, ecc. Con riguardo al comportamento delle parti, possono considerarsi inadempimenti di lieve entità la consegna o presa in consegna con un modesto ritardo, la consegna o la restituzione della casa pulita in modo approssimativo, l'aver danneggiato l'arredo, ecc. Sono inadempimenti gravi la mancata consegna dell'immobile, il suo danneggiamento in modo serio, l'averlo occupato con un numero di ospiti superiore a quello pattuito, il mancato pagamento di oneri di una certa entità, la mancata riconsegna nel termine pattuito.

<sup>352</sup> Per stabilire la legge applicabile alla fattispecie non giova l'art. 25 disp. l. gen. che, per le obbligazioni nascenti da contratto, indica la legge nazionale dei contraenti, se comune, ovvero quella del luogo in cui il contratto è stato concluso. Non è affatto semplice, trattandosi di contratto che si perfeziona tra persone lontane, stabilire il luogo ove lo stesso è stato concluso, e il ricorso alla via telematica non rende certo più agevole la soluzione del problema. Né appare utile l'art. 18 c.p.c., che rinvia al foro ove il convenuto ha il domicilio o la dimora, mentre l'unico strumento utile appare l'art. 20 c.p.c. che per le cause relative ai diritti di obbligazione ammette ammette che sia competente anche il giudice del luogo in cui deve essere eseguita la prestazione dedotta in giudizio (foro alternativo). Possono essere utilizzati in tali casi anche gli strumenti difensivi dell'eccezione di inadempimento e i provvedimenti d'urgenza, come l'azione di condanna al rilascio, suscettibile di esecuzione forzata in forma specifica ai sensi del 2930 c.c.

<sup>353</sup> Esiste attualmente la *Homelink International* che ha varie consociate in oltre 30 Stati e che dispone di un proprio sito *web* nel quale sono inseriti circa 16000 indirizzi di associati che abitano nelle più diverse parti del mondo. Per usufruire dei servizi dell'associazione è necessario divenire associati versando una modica quota annuale che consente all'associato di effettuare una propria inserzione per lo scambio accedendo, attraverso la *password* che gli viene comunicata, all'archivio nel quale fluiscono le varie proposte. L'associazione si limita a raccogliere i dati e non svolge quindi nessuna attività di intermediazione. Le parti, una volta venute a conoscenza delle rispettive pretese, sono libere di trattare come meglio ritengono i dettagli dell'accordo fino a che non giungano ad un'intesa. L'associazione ha diritto alla quota annuale anche se l'associato non conclude alcun affare, e a versamenti aggiuntivi solo se l'associato intenda effettuare più scambi nel corso dell'anno. L'associazione fornisce nel suo sito moduli per lo scambio, informazioni utili e suggerimenti, specie per chi non abbia alcuna esperienza; se richiesta, può anche fornire un'assistenza più specifica. L'associazione, oltre al tradizionale servizio base di scambio casa, offre servizi speciali detti *scambio-giovani* e *HomeSitting*. Il primo è uno scambio che riguarda soltanto i giovani e offre particolari facilitazioni; il secondo è una formula diffusa nel Nord Europa con cui si offre la custodia della propria casa tramite degli *HomeSitter* che soggiornano nella casa stessa provvedendo alla sua custodia e all'espletamento dei servizi che fossero necessari. Esiste poi la formula *scambio di ospitalità* la quale prevede che una famiglia si rechi nella casa dell'altra quando questa è presente, e viceversa.

<sup>354</sup> L'occupazione, il godimento e il rilascio dell'alloggio dovranno avvenire nel rispetto delle norme previste dalla società di gestione. Sono solitamente previsti precisi orari sia di arrivo che di partenza, l'occupazione nei limiti di capienza, talvolta il pagamento di un deposito cauzionale, la redazione di un sommario inventario iniziale e finale con pagamento degli eventuali ammanchi derivanti da rotture, la pulizia al termine del soggiorno e il pagamento delle spese finali di pulizia, oltre al pagamento di tutti i servizi di cui si sia eventualmente goduto. Qualora uno solo dei contraenti ceda un'unità in multiproprietà contro una proprietà individuale esclusiva, solo uno dei due sarà assoggettato alla particolare disciplina prevista dalla società di gestione, mentre l'altro dovrà attenersi esclusivamente ai patti posti in essere.

Il sistema più semplice per effettuare uno scambio in multiproprietà è quello di ricorrere ad un ente specializzato<sup>355</sup>, costituito nella forma dell'associazione.

A differenza di quanto avviene nello scambio di case, il singolo associato non ha la possibilità di accedere personalmente alla scelta dei vari periodi, prendendo poi contatti direttamente con la controparte, ma deve formulare una o più proposte all'associazione che troverà, nell'ambito delle sue disponibilità, la soluzione più idonea alle richieste dell'associato<sup>356</sup>. Si tratta di uno scambio anomalo tra l'associato e l'associazione, e non tra due multiproprietari. Si realizza la cessione del diritto di godere di un determinato bene in un certo periodo con versamento di un modesto corrispettivo da parte dello stesso cedente, il quale acquista il diritto di effettuare una scelta nell'ambito di un'alternativa multipla che gli viene proposta dall'associazione<sup>357</sup>. Questa tecnica è abbastanza diffusa perché consente di utilizzare unità immobiliari site in ogni parte del mondo, grazie all'organizzazione dell'associazione, che permette ad un privato di conseguire mete che difficilmente potrebbe raggiungere con i suoi soli mezzi.

## 8. Il contratto di *residence*.

Con il contratto di *residence* il cliente mira a usufruire di una serie di servizi in parte tipici di un struttura alberghiera, in parte propri di una abitazione privata<sup>358</sup>. Poiché è il gestore ad espletare questi

---

<sup>355</sup> Esistono alcune organizzazioni che hanno come scopo quello di organizzare il servizio di scambio tra multiproprietari e stipulano convenzioni con le varie multiproprietà che entrano a far parte di un circuito internazionale. Occorre essere non solo multiproprietari in una qualsiasi parte del mondo, ma anche essere associati all'ente stesso per poter, ove si voglia procedere ad uno scambio, usufruire dei servizi. A tal fine, l'associato deve depositare il suo periodo all'associazione la quale, da quel momento lo immette sul mercato consentendo agli altri associati di poterlo prenotare, dopodiché l'associato depositante, che è tenuto a pagare una quota di scambio, acquista il diritto di scegliere a sua volta nell'ambito delle varie offerte esistenti nelle varie parti del mondo.

<sup>356</sup> L'associato, con l'atto di deposito, rinunciando ad una utilizzazione personale del bene, attribuisce all'associazione il potere di disporre di tale unità immettendola nel mercato a favore degli altri associati depositanti. Nel momento in cui l'associato deposita il suo periodo è tenuto contestualmente al pagamento di una quota, da quel momento egli, se vuole, ha la possibilità di porre in essere uno scambio nell'ambito delle offerte che l'associazione propone. Nel momento in cui accetta una proposta, ottiene conferma scritta da parte dell'associazione e sorge il suo diritto di occupare nel periodo previsto l'unità immobiliare prevista, nel rispetto di minuziose norme relative al servizio. In realtà, non si realizza, così, un vero scambio, in quanto ogni associato depositante, ai fini della conclusione dell'accordo, non entra mai in contatto né con l'altro multiproprietario né con la multiproprietà ove trascorrerà il periodo prescelto, ma esclusivamente con l'associazione che ha il potere di gestire il periodo depositato in seguito ad un'espressa autorizzazione che le viene data dal depositante.

<sup>357</sup> Poiché non esiste nessun collegamento tra la posizione dei due soggetti che occupano le due unità scambiate, appare innegabile il profilo bilaterale dell'operazione che si instaura tra associato e associazione. Il pagamento della quota annuale costituisce il contenuto minimale del rapporto associativo. Se l'associato intende usufruire di servizi aggiuntivi quali quelli di scambio, il deposito del periodo di sua spettanza costituisce un conferimento di tipo associativo volto a conseguire tali servizi; il pagamento della quota di scambio rappresenta un rimborso all'associazione per spese di gestione; l'assegnazione di un periodo di vacanza depositato da altri costituisce atto volto a perseguire i fini istituzionali che l'associazione si prefigge. La circostanza che l'operazione di scambio si svolga all'interno di un rapporto associativo induce ad abbandonare lo schema locatizio. Le norme sulla locazione, invece, saranno in parte applicabili per analogia al rapporto di godimento posto in essere.

<sup>358</sup> I servizi tipicamente alberghieri presenti nei *residences* sono la *reception*, il cambio biancheria e la pulizia settimanale, la gestione centralizzata delle utenze e, talora, ristoranti, bar, campi sportivi, piscine, ecc. Le comodità proprie di una abitazione privata consistono, invece, nella disponibilità di una cucina autonoma, nell'assenza di ingerenza di personale della struttura per l'espletamento di servizi accessori e nella libertà di ospitare persone.

servizi, tale contratto atipico si distingue dalla locazione<sup>359</sup>. Esso ha, di regola, durata transitoria, ma in presenza di servizi alberghieri, un rapporto di godimento, anche se duraturo, non può essere qualificato come locazione di immobile arredato<sup>360</sup>. La peculiarità dei servizi non determina una differenza significativa rispetto al contratto di albergo<sup>361</sup>. Si tratta di un fattispecie atipica mista.

Le Residenze Turistico Alberghiere costituiscono una *species* del più ampio *genus* delle strutture ricettive e si caratterizzano quali «esercizi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio e servizi accessori in unità abitative arredate, costituite da uno o più locali, dotate di servizio autonomo di cucina»<sup>362</sup>. A seguito della tipizzazione normativa si è assistito da un lato alla diffusa trasformazione di alberghi tradizionali in residenze turistico alberghiere e, dall'altro, alla realizzazione di nuove strutture ricettive. È necessario analizzare se tale iniziativa imprenditoriale sia coerente con la disciplina di settore: se, cioè, sia lecito o meno il frazionamento della proprietà del complesso immobiliare con destinazione quale residenza alberghiera<sup>363</sup>, ma anche gli strumenti di diritto privato che possono essere utilizzati per assicurare la permanenza della finalità turistico - ricettiva a fronte della parcellizzazione dell'assetto proprietario. Tutto ciò alla luce dell'emersione della nuova tendenza del mercato verso un

<sup>359</sup> Non può valere ad attribuire ad un rapporto di *residence* la natura di locazione la circostanza che il cliente del *residence* abbia fatto un uso parziale o incompleto dei servizi di tipo alberghiero, essendo essenziale la loro esistenza e la relativa inclusione nel contenuto del contratto (così Cass., 14 maggio 1999, n. 4763, in *Giur. it.*, 2000, 718 con nota di A. ROSBOCH). Infatti, il modo in cui le parti usufruiscono delle prestazioni contrattuali non può mai incidere sulla natura del contratto.

<sup>360</sup> In tal senso, Cass., 14 maggio 1999, n. 4763, cit., cui aderisce in dottrina S. GUARINO, *Il contratto di residence e campeggio*, in R. BOCCHINI, *Somministrazione di servizi*, in *Encicl. dir., aggiornamento-IV*, Milano, 2000, 863.

<sup>361</sup> Sul punto vedi: R. SANTAGATA, *Il diritto del turismo*, cit., 176, per il quale il contratto di *residence* è un contratto atipico misto, in cui concorrono, pur se con proporzioni lievemente differenti rispetto all'albergo, elementi di diversi contratti tipici (locazione, somministrazione, vendita, ecc.). Non a caso, non si registrano posizioni volte a distinguere, in punto di inquadramento giuridico, il contratto di *residence* da quello di albergo, discorrendosi anzi di «una specie del contratto di albergo». Così, G. GRASELLI, *Contratto di residence*, in *Il diritto privato nella giurisprudenza. I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, a cura di P. CENDON, IV, Torino, 2004, 869; R. PREDEN, in *Giust. civ.*, 1980, I, 508; M. SALA, *La disciplina applicabile al contratto di residence*, in *Contratti*, 1998, 531, nonché, pur nell'ambito di una prospettiva volta a ricondurre il contratto di *residence* (e quello di albergo) nello schema della somministrazione di servizi, S. GUARINO, *Il contratto di residence e campeggio*, cit., 869 e ss.

<sup>362</sup> Art. 6, l. quadro sul Turismo, n. 217 del 1983, cit.

<sup>363</sup> Per quanto concerne il profilo dell'ammissibilità di una proprietà frazionata del complesso immobiliare con destinazione d'uso degli immobili, e dall'altro dalla disciplina di diritto privato che regola gli assetti proprietari dei beni. Non mancano opinioni che ritengono inammissibile il frazionamento della proprietà nell'ambito di una residenza turistico alberghiera per il possibile aggiramento del vincolo di destinazione d'uso discendente dagli strumenti urbanistici. Ma tale tesi sovrappone le diverse discipline normative (pubblicistica e privatistica) che operano nello stesso settore. Ma esse hanno due finalità diverse e due distinti ambiti applicativi che non vanno unificati, quella pubblicistica attiene all'uso degli immobili, l'altra all'appartenenza dei beni. L'aspetto critico del fenomeno non risiede nella presenza di una pluralità di proprietari, ma nella fruizione del bene che non può discendere dalla mera esplicitazione delle facoltà del proprietario, ma deve invece soggiacere alle regole della ricettività che presuppongono da un lato l'unitarietà della gestione imprenditoriale con finalità turistico - ricettiva e, dall'altro, l'apertura al pubblico. In una recente pronuncia la Corte di Cass. ha sottolineato la compatibilità della destinazione alberghiera di un edificio con la proprietà frazionata del medesimo. Secondo la Corte, infatti, la destinazione alberghiera, fondata su norme di diritto pubblico, non comporta un tipo di proprietà conformata, incompatibile con la proprietà frazionata del complesso immobiliare, in quanto le due situazioni giuridiche sono del tutto separate. Rileva infatti la Corte che «una cosa è la destinazione dell'uso e la stessa conformazione della appartenenza; altra la coesistenza dei diritti di proprietà e condominio. Le due situazioni giuridiche sono del tutto separate ed autonome. Il regime del condominio non dipende dalla destinazione d'uso o dalla conformazione delle cose in proprietà esclusiva sebbene dalla esistenza nello stesso edificio di più proprietà separate, ancorché conformate» (Cass., 5 febbraio 2007, n. 2477, in *Corriere Giur.*, 2007, 1100, con nota di N. IZZO, *La disciplina dettata per il condominio è compatibile con la destinazione alberghiera dell'intero edificio o complesso immobiliare*).

investimento immobiliare di natura non tradizionale, indirizzato non più ad esaurirsi con il godimento esclusivo dell'immobile, ma attento all'aspetto reddituale connesso alla fruibilità da parte di terzi.

La proprietà parcellizzata risulta certamente compatibile con la destinazione d'uso turistico – ricettiva dell'immobile: ciò che rileva non è il regime dell'appartenenza, bensì quello dell'uso del bene. È perciò ammissibile la coesistenza della proprietà frazionata nell'ambito di un alloggio turistico - alberghiero. L'appartenenza a soggetti diversi di porzioni della R.T.A. e la presenza di un nucleo essenziale di strutture comuni ai titolari delle proprietà esclusive nell'ambito di un medesimo edificio pone il quesito se la fattispecie rientri nell'ambito del regime condominiale *ex art. 1117 c.c.* o meno. Il condominio si costituisce in seguito alla coesistenza nello stesso edificio di più proprietà solitarie e di più cose, servizi ed impianti destinati all'uso comune, essendo a questo fine irrilevante la destinazione d'uso dell'edificio dettata dalle norme urbanistiche.

«Il regime condominiale è sicuramente compatibile con la destinazione alberghiera di un immobile»<sup>364</sup>. Si forma in tal caso un'ipotesi di “condominio alberghiero”<sup>365</sup>.

Poiché nel nostro ordinamento la qualificazione giuridica dei fenomeni negoziali è sottratta all'autonomia delle parti ed è rimessa al giudice, può essere opportuno tener conto dell'opinione recentemente enunciata dalla citata Suprema Corte, che applica a tali fattispecie il regime condominiale. È assai probabile, quindi, che in caso di controversie i giudici di merito tendano a conformarsi a tale precedente.

## 9. La ricettività diffusa.

Nella dimensione dell'ecoturismo, che predilige i valori della natura e dell'ambiente, si inserisce il fenomeno della “ricettività o ospitalità diffusa”<sup>366</sup>. Questa si riferisce ad una serie di ipotesi diverse,

<sup>364</sup> Così testualmente, Cass., 5 febbraio 2007, n. 2477, cit. La passi negoziale, tuttavia, consente di rilevare che spesso nella vendita frazionata di un immobile, con destinazione turistico-ricettiva, il costruttore-venditore riserva a sé, o ad una società destinata ad esercitare l'attività di ospitalità, la proprietà di quasi tutte le parti comuni dell'edificio. Sorge, a questo punto, il problema se anche in tali ipotesi sussiste il regime condominiale: da un lato un nucleo essenziali di cose comuni permane, dall'altro vi è la tendenza nella prassi ad escludere positivamente l'applicabilità della disciplina condominiale. Infatti, si privilegia l'applicabilità della disciplina della comunione ordinaria (in essa le deliberazioni assembleari di ordinaria amministrazione sono assunte con il voto favorevole della maggioranza dei partecipanti calcolata secondo il valore delle quote, mentre nel condominio è sempre necessario anche un *quorum* soggettivo). Più in generale, la gestione della cosa comune consente un maggiore spazio all'autonomia privata nell'ambito della comunione ordinaria rispetto al regime condominiale. È da dubitarsi, però, che sussistendo parti comuni dell'edificio, i contraenti possano escludere l'applicazione del regime condominiale. Diverso è il caso in cui si escluda in *toto* la sussistenza di proprietà comuni fra i singoli proprietari esclusivi. Ipotesi questa teorica, in quanto l'esclusione convenzionale della proprietà comune di tutti i beni o servizi essenziali presupporrebbe da un lato una proprietà superficaria e dall'altro la costituzione di una serie di servitù connesse alla utilizzazione dei beni e servizi indispensabili per l'uso delle proprietà esclusive. La questione rileva anche perché alcune norme in regime di condominio non sono derogabili attraverso regolamenti contrattuali, dal momento che l'art. 1138 c.c. non distingue in ordine alla genesi, contrattuale o assembleare, del regolamento nel prevedere che esso comunque non possa derogare a talune disposizioni necessariamente applicabili.

<sup>365</sup> Vedi sul punto, T. GALLETTO, *Le residenze turistico alberghiere. Proprietà frazionata, rapporti condominiali e regolamenti contrattuali*, in *Foro Pad.*, 2007, II, 124.

tradizionali o innovative, in cui non vi è una struttura realizzata appositamente per l'alloggio dei turisti, bensì l'utilizzo di immobili preesistenti ma con determinate caratteristiche, diverse a seconda della tipologia, e situate in specifiche zone, costiere, montane, centri storici, aree rurali, ecc. Il viaggiatore è messo nelle condizioni, cioè, di percepire l'autenticità del luogo, vivendolo non come turista, ma da "abitante temporaneo". Tale tipo di ricettività viene svolta in «unità abitative localizzate nello stesso centro storico o nelle immediate vicinanze, ovvero in più borghi, nuclei o edifici singoli dello stesso comune ovvero in più comuni»<sup>367</sup>. L'idea è originale del legislatore italiano<sup>368</sup>, anche se vi sono altre strutture europee e extraeuropee, che pur avendo proprie caratteristiche, condividono l'obiettivo del recupero e dell'utilizzazione di immobili per contribuire a risanare il patrimonio edilizio<sup>369</sup>.

Un tratto comune unisce tutte le varie ipotesi di ricettività diffusa, anche quelle straniere, esso è costituito dal collegamento delle varie strutture in catene, o altre formule associative, che conferiscono un'immagine unitaria e facilmente identificabile, con criteri di classificazione uniformi. La disciplina applicabile a tale tipo di ospitalità è diversa a seconda che si tratti di struttura alberghiera, con più rigidi e numerosi adempimenti, o di ospitalità non alberghiera, con gestione più snella o obblighi meno gravosi, secondo le disposizioni della normativa di riferimento (agriturismo, affittacamere, B&B). La stessa struttura poi può essere considerata alberghiera o extralberghiera a seconda delle dimensioni: le residenze d'epoca, ubicate in immobili di particolare pregio storico-architettonico o di notevole livello

---

<sup>366</sup> Vedi sul punto, F. MORANDI, *La disciplina regionale dell'albergo diffuso*, in *Dir. Turismo*, 2008, 18.

<sup>367</sup> Art. 4, lett. b), nn. 1 e 2, l. reg. Liguria, 7 febbraio 2008, n. 2. Anche la l. reg. Friuli-Venezia Giulia, 16 gennaio 2002, n. 2, fanno riferimento ad alberghi diffusi situati in più comuni.

<sup>368</sup> L'idea nasce negli anni Ottanta, con la ristrutturazione di alcuni paesi della Carnia, a seguito del terremoto, si iniziò ad utilizzare borghi disabitati come villaggi turistici.

<sup>369</sup> La utilizzazione turistica delle *Pousadas regional* portoghesi risale al 1942, nate per ospitare i viaggiatori nel rispetto delle tradizioni locali. Le *pousadas historicas* sono situate in edifici storici, come castelli o antiche dimore, altre, invece, in edifici di pregio paesaggistico, ispirate ai luoghi di sosta medievale, che accoglievano viandanti e pellegrini. I *Paradores* spagnoli, invece, sono situati nelle città storiche o di interesse artistico e culturale, o in luoghi di particolare bellezza naturale: alberghi tipici, spesso di proprietà o a gestione pubblica, ubicati in castelli, ex convento o antichi palazzi, con arredamenti intonati allo stile della costruzione. I *Solares*, poi, sono caratterizzati dall'ospitalità nell'abitazione del gestore, un castello o una casa di campagna, che riflettono le tradizioni portoghesi. Essi fanno parte dell'Associazione del turismo dell'abitazione, presente in cinque paesi europei, con lo scopo di mantenere il patrimonio culturale e tradizionale del Portogallo. Vi sono tre tipologie di *Solares*: *casas antigas*, dall'architettura del XVII-XVIII secolo e il mobilio autentico; *quintas & herdades*, edifici rurali e fattorie; *casas rusticas*, case coloniali di campagna. Le tipologie transalpine sono, invece, costituite dalle *Gîtes de France*, *chambre d'hôte*, *meublés de tourisme* (si tratta di affitti di appartamenti o camere ammobiliate e attrezzati, situati in campagna o villaggi) e le *Relais & châteaux*. Questa catena è stata fondata nel 1954 a Parigi, in 43 paesi, caratterizzata dalle 5 "C" (carattere, charme, calma, cortesia e cucina). Ognuno dei *Relais & châteaux* ha il suo stile, sia esso castello, dimora storica, abbazia, antico monastero, quindi il suo carattere. Il piacevole aspetto sia all'interno che all'esterno di ogni struttura conferisce lo "charme". La posizione è importante per garantire ai clienti calma e riposo; la cortesia si sintetizza nella costante qualità dell'accoglienza e in un servizio sempre attento. La cucina mira alla qualità, ricercatezza e tradizione. Infine esistono gli *Inn cluster* (gruppo di locande) americani. Analoga finalità di conservazione delle tradizioni hanno i *Ryokan*, alberghi in stile tradizionale che corrispondono alle case tipiche giapponesi, patrimonio culturale in via di estinzione, nei quali anca però l'elemento dell'autenticità, che caratterizza le altre tipologie, dato che viene solo riprodotta in un diverso contesto una tradizione e un costume. La mancanza di autenticità consiste nel fatto che il *Ryokan* riproduce in modo fedele, ma non è l'originale casa giapponese. Nei *Ryokan* la stanza è spoglia, priva di mobili e letti (i letti tradizionali, *futon*, vengono apparecchiati dopo la cena, disponendo materassini, coperte e cuscini) ma con una nicchia in cui vengono esposte sculture, calligrafie o composizioni di fiori. Sono mantenuti gli elementi tradizionali, come il bagno all'esterno della camera, il giardino con un padiglione dedicato al rito del tè, porte scorrevoli che danno su una loggia, rifiniture interne in legno.

artistico, che solo se superano un particolare numero di posti letto si considerano alberghi, con l'applicazione delle relative norme<sup>370</sup>.

A differenza delle altre strutture, l'albergo diffuso è un albergo<sup>371</sup>, almeno nella formulazione dei testi legislativi<sup>372</sup>.

Il tema costituisce un interessante progetto di *marketing* territoriale<sup>373</sup>: l'albergo diffuso viene considerato un albergo orizzontale, struttura ricettiva unitaria, situata in un centro storico, con camere e servizi dislocati in posti diversi, seppure vicini tra di loro, che agevola un contatto più diretto con i residenti, contribuendo all'offerta di una vacanza caratterizzata dalla "autenticità"<sup>374</sup>. Le caratteristiche essenziali dell'albergo diffuso concernono la gestione unitaria dell'attività imprenditoriale, la presenza di più edifici separati ma non distanti<sup>375</sup> con servizi comuni centralizzati, l'ubicazione degli immobili in un ambiente autentico, che consente l'integrazione dell'ospite nella realtà culturale e tipica del luogo<sup>376</sup>.

<sup>370</sup> Cfr. l. reg. Toscana, 23 marzo 2000, n. 42; l. reg. Umbria, 4 aprile 1990, n. 13.

<sup>371</sup> Di contraria opinione P. SCALETTARIS, *L'albergo diffuso*, in *Arch. Locazioni*, 2007, 131, che esaminando alcune fattispecie di albergo diffuso, ritiene trattarsi di locazione turistica, poiché detto contratto è stipulato per soddisfare esigenze turistiche in relazione alle quali l'unica prestazione che deve essere in ogni caso fornita è quella dell'alloggio. Tutti gli altri sono servizi opzionali, eventuali, legati alla richiesta dell'interessato.

<sup>372</sup> I testi legislativi attribuiscono questa denominazione «agli alberghi caratterizzati dalla centralizzazione in un unico stabile dell'ufficio ricevimento, delle sale di uso comune e dell'eventuale ristorante ed annessa cucina e dalla dislocazione delle unità abitative in uno o più stabili separati, purché nel centro storico del Comune e distanti non più di 200 m. Dall'edificio ove sono ubicati i servizi principali». Art. 25, l. reg. Sardegna, 12 agosto 1998, n. 27, (Disciplina delle strutture ricettive extra alberghiere). Di analogo regime la l. reg. Friuli – Venezia Giulia, (16 gennaio 2002, n. 2, art. 64), secondo la quale gli alberghi diffusi sono costituiti da unità abitative dislocate in uno o più stabili separati, integrate tra loro da servizi centralizzati quali uffici di ricevimento, sala ad uso comune, ristorante-bar, in un unico stabile. La l. prov. Trento prevede un numero minimo di unità abitative dislocate in edifici diversi, integrate tra loro da servizi centralizzati ed organizzate attraverso la valorizzazione di più immobili esistenti: sono assicurati requisiti minimi di ospitalità, il servizio di prima colazione, servizi di somministrazione di alimenti e bevande. (L. reg. Trento, 15 novembre 2007, n. 20). Altre leggi contengono solo norme relative alla possibilità di rientrare in progetti o bandi di finanziamento. L. reg. Friuli-Venezia Giulia, 23 gennaio 2007, n. 1, art. 7, co. 135, «Al fine di incentivare forme di fruibilità turistica mirate alla valorizzazione dell'originalità ambientale e culturale dei territori della pianura, della collina e della costa, con particolare riguardo alle zone lagunari, l'Amministrazione regionale è autorizzata a finanziare progetti di sviluppo turistico che prevedano un aumento qualitativo e quantitativo dell'offerta ricettiva mediante investimenti su nuove strutture anche nella forma dell'albergo diffuso». A livello comunitario v. l'iniziativa in favore dello sviluppo rurale finanziata dal Fondo Europeo di Orientamento e Garanzia Leader. V. anche i POR (Programmi operativi regionali) che prevedono agevolazioni a favore della riqualificazione e del completamento dell'offerta turistica da realizzare nell'ambito del Progetto integrato regionale (PIR), Rete ecologica.

<sup>373</sup> Tra i più autorevoli studiosi: G. DALL'ARA, *L'albergo diffuso*, in DALL'ARA, DI BARTOLO, MONTAGUTI, *Modelli originali di ospitalità nelle piccole e medie imprese turistiche*, Milano, 2000; ID., *L'albergo diffuso un'idea che piace*, in *Riv. Turismo*, 2002, 24. L'interesse per questa tipologia di ospitalità è testimoniata anche dalla presenza dell'ADI, associazione nazionale alberghi diffusi: [www.alberghidiffusi.it](http://www.alberghidiffusi.it).

<sup>374</sup> Tale formula si è rivelata particolarmente adatta per borghi e paesi caratterizzati da centri storici di interesse artistico ed architettonico, che in tal modo possono recuperare e valorizzare vecchi edifici chiusi e non utilizzati. Il turista sceglie l'albergo diffuso per la sua capacità di riflettere, nella propria struttura, l'architettura locale, i costumi e lo stile di vita dell'area, in maniera personalizzata. V. *amplius*, G. DALL'ARA, *L'albergo diffuso*, cit. Non mancano voci critiche di chi vede il progetto spesso ridotto ad un elenco di "case da affittare per le vacanze", gestito da un'unica agenzia, ma in modo separato dal godimento degli altri beni culturali ed ambientali presenti sul territorio: M. LAVECCHIA, I. MACAIONE, A. SICHENZE, *Progetto e turismo delle città-natura*, in *Dodicesimo rapporto del turismo italiano, 2003*, Firenze, 2003, 424. È stato tuttavia rilevato che tali critiche possono essere rivolte ai "paesi-albergo", cioè alle reti di case sparse e non all'albergo diffuso: così G. DALL'ARA, *L'albergo diffuso*, cit.

<sup>375</sup> Sul punto, cfr. F. MORANDI, *La disciplina regionale dell'albergo diffuso*, cit. L'autore parla di distanza ragionevole, quale quella che consente l'uniforme utilizzazione dei servizi comuni da parte di tutti gli ospiti, ovunque allocati.

<sup>376</sup> Cfr. G. DALL'ARA, *Il fenomeno degli alberghi diffusi in Italia e in Sardegna, Relazione II Convegno nazionale sull'Albergo diffuso, Cagliari 24 novembre 2006*.

L'albergo diffuso se situato in un borgo o paese, come parte di un sistema turistico, dà vita al "borgo albergo": entità che incide significativamente sull'economia del sito e sull'attività turistica. Questa è rivolta non solo a soddisfare le esigenze del viaggiatore, ma anche di tutta la comunità locale, incentivata alla permanenza in quei luoghi<sup>377</sup>.

L'ospitalità diffusa è spesso associata ad un itinerario turistico, volto a recuperare e a sviluppare aree rurali, a sostenere produzioni agricole ed artigiane ed a valorizzare borghi, centri storici ed aree naturali<sup>378</sup>, come è ben rappresentato dalle normative legislative che si occupano della materia<sup>379</sup>.

---

<sup>377</sup> La l. reg. Calabria ha previsto provvidenze per il progetto paese-albergo, allo scopo di agevolare la permanenza delle comunità locali nei centri abitati minori suscettibili di sviluppo turistico (cfr. art. 1, l. reg. Calabria 8 aprile 1988, n. 11 (Provvidenze per lo sviluppo turistico dell'entroterra. Progetto paese-albergo)).

<sup>378</sup> V. M.E. LA TORRE, *Gli itinerari turistici nel quadro normativo comunitario, nazionale e regionale: strategia di ecoturismo*, in *Dir. Turismo*, 2007, 221, e più diffusamente in ID., *I contratti di ospitalità*, in F. DELFINI e F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo dello sport e della cultura*, in *Trattato dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, cit., 107.

<sup>379</sup> Cfr. l. reg. Liguria, 21 marzo 2007, n. 13, (Disciplina degli itinerari dei gusti e dei profumi di Liguria, delle enoteche regionali, nonché interventi a favore della ricettività diffusa).

## Capitolo VI

### La disciplina unitaria nel settore dell'ospitalità (o dei contratti con finalità turistiche).

#### 1. I contratti con finalità turistica.

La disamina delle varie tipologie di ospitalità consente di verificare se esiste una categoria unitaria di contratti con finalità turistica, a cui ricondurre i diversi negozi già analizzati, ai fini non soltanto sistematici, ma anche metodologici, per estendere a tutti la medesima disciplina o meglio principi e norme fondanti. Si potrebbe delineare una unica tipologia contrattuale, cui ricondurre fattispecie diverse già esistenti o anche emergenti, che consenta una tutela comune per il viaggiatore - turista, soggetto più debole nel mercato turistico nazionale e internazionale.

Va indagato, quindi, se è possibile estendere a tutti i contratti la medesima disciplina, in presenza di unico comune denominatore che a tutte si riferisca e che tutte qualifichi.

Quest'operazione non risulta semplice poiché riguarda una realtà, quella turistica in generale e della ricettività<sup>380</sup> in particolare, complessa e multiforme, ove sorgono continuamente esigenze nuove, bisogni e interessi sempre più sofisticati e difficili da soddisfare<sup>381</sup>. Un tale lavoro potrà avvenire solo indagando sulla causa del contratto turistico e di tutte le sue multiformi fattispecie, quale elemento identificante che collega le varie *species* al *genus*, il cui prototipo è il contratto di viaggio, cogliendo le differenze specifiche che contraddistinguono i vari contratti riconducibili alla categoria.

Il panorama da esplorare è vario e mutevole. La precedente legge quadro per il turismo<sup>382</sup>, infatti, distingueva dodici categorie tipologiche, tra strutture ricettive alberghiere (albergo, motel, villaggio-albergo, residenze turistico alberghiere), e extralberghiere (campeggi, villaggi turistici, case per ferie, ostelli, alloggi agrituristici, appartamenti per vacanze, rifugi alpini, affittacamere). La legge vigente<sup>383</sup>, invece, ha preferito non restringere in una categoria fissa una realtà economica proprio perché mutevole, lasciando alle Regioni il potere di individuare le varie imprese turistiche operanti nel settore.

---

<sup>380</sup> Per "ricettività" si indica la disponibilità di alloggi e ricoveri in generale: così il progetto della legge quadro abrogata (l. 17 maggio 1983, n. 217). La definizione non è stata riportata nel testo definitivo della legge, che si è limitata a definire le imprese turistiche come quelle che «svolgono attività di gestione di strutture ricettive ed annessi servizi turistici» (art. 5). Vedi sul punto G. ALPA, *Sub artt. 5, 6, 7*, in *Commentario alla legge quadro per il turismo e interventi per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta turistica*, a cura di ALPA e CHITI, in *Leggi civ. comm.*, 1984, 1180.

<sup>381</sup> Per le varie forme di turismo cfr. M. MALO, *Tipologie di turismo e discipline di settore*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (a cura di), *Manuale del diritto del Turismo*, cit., 190.

<sup>382</sup> Cfr. artt. 6 e 7 l. 17 maggio 1983, n. 217, abrogata dall'art. 11, n. 6, l. 29 marzo 2001, n. 135 «Riforma della legislazione nazionale del turismo».

<sup>383</sup> Cfr. L. RIGHI, *Le strutture ricettive*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (a cura di), *Manuale del diritto del Turismo*, cit., 83.

Tradizionalmente i contratti sono stati distinti in relazione alla forma, al momento perfezionativo dell'accordo, per il tipo di effetti giuridici prodotti, per il legame tra le prestazioni, ecc. Ma queste distinzioni sono state considerate «attualmente inadeguate»<sup>384</sup>, sia per la crescita della legislazione settoriale di origine comunitaria, che ha introdotto nuovi fenomeni contrattuali e diverse forme di tutela<sup>385</sup>, sia per la maggiore complessità e specificità di moderne operazioni economiche, non riconducibili alle tradizionali classificazioni dei contratti. Da qui il sorgere di un “nuovo diritto dei contratti”, più vicino alle esigenze, agli interessi e alle tutele delle parti deboli del mercato, più adeguato a rispondere alle nuove e più complesse pratiche commerciali, di derivazione comunitaria e anche internazionali, più vicino alla realtà e alle peculiarità del “caso concreto”<sup>386</sup>.

La materia contrattuale tende più di ogni altra ad adeguarsi ai mutevoli bisogni socio-economici e a trasformarli in schemi negoziali operativi, aperti e adeguati a soddisfare gli interessi concreti delle parti, giovandosi di criteri di classificazione destinati a crescere e mutare nel tempo. E ciò in virtù del potere di autonomia contrattuale concessa ai privati nel creare nuove figure negoziali (*ex art. 1322, 2 co. c.c.*), «mediante quella standardizzazione sociale che, spesso, precede la disciplina legislativa»<sup>387</sup>.

---

<sup>384</sup> L'espressione è di E. GABRIELLI, *Il contratto e le sue classificazioni*, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, I, Torino, 2006, 43. In senso critico sulla distinzione tra contratti tipici e atipici vedi P. PERLINGIERI, *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti*, Napoli, 2006, 351 e ID., *Nuovi profili del contratto*, in *Riv. critica dir. privato*, 2001, 234. L'autore disapprova tale classificazione per diversi motivi: innanzitutto vi sono nuove forme di patologie che richiedono una disciplina non più individuabile in base alla riconduzione al tipo, bensì in base alla rispondenza al caso concreto; il giudizio di meritevolezza, ispirandosi sempre più al giudizio di proporzionalità, si riferisce oggi sia ai contratti tipici che atipici; la struttura non concorre all'individuazione del tipo, poiché la stessa funzione può essere realizzata mediante più strutture; la forma della manifestazione qualunque essa sia non concorre all'individuazione del tipo; né l'oggetto del contratto è decisivo per l'individuazione del tipo, ma concorre a delimitarne la portata e la disciplina. È, quindi, la funzione ad incidere sull'identificazione del contratto, è la causa a qualificare il contratto, non l'oggetto, né la forma o la struttura. Invece, rivaluta il ruolo del contratto nell'era della globalizzazione F. GALGANO, *Le fonti del diritto nella società post-industriale. Sociologia del diritto*, 1990, 158. Per l'autore «il contratto è il principale strumento di innovazione giuridica, con valenza universale, poiché è chiamato a prendere il posto prima occupato dalla legge, la cui autorità si arresta ai confini dello Stato, perdendo l'antica capacità regolatrice della società»; ID., *Pubblico e privato nell'organizzazione giuridica. Contratto e impresa*, 1985, 357.

<sup>385</sup> «La disciplina dei contratti del consumatore, del contraente debole, sconvolge la teoria classica della nullità e rafforza l'idea che il concreto assetto degli interessi esige, anche sotto il profilo patologico, una disciplina che si desume non già dalla mera riconduzione al tipo, ma dalle peculiarità del caso», testualmente: P. PERLINGIERI, *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti*, cit., 352.

<sup>386</sup> Cfr. V. ROPPO, *Il contratto del duemila*, cit.; F. GALGANO, *Il contratto*, Padova, 2007. G. DE NOVA, *Il contratto per una voce*, in *Riv. dir. privato*, 2000, ritiene, invece, che non possa più parlarsi del contratto come figura generale. *Contra* E. NAVARRETTA, *Il contratto e l'autonomia privata*, in AA. VV., *Diritto privato*, I, Torino, 2003, 206; A. FEDERICO, *Profili dell'integrazione del contratto*, Milano, 2008. Tra i due modelli di contratto tradizionale, quello di derivazione liberale, negoziato da contraenti esperti e simmetrici e quello tra professionista e consumatore, è stato individuato il terzo contratto, in cui vengono a confrontarsi due imprenditori, uno in posizione di dominanza, l'altro di soggezione economica: GITTI E VILLA (a cura di), *Il terzo contratto*, Bologna, 2008. Sul punto, v. anche diffusamente E. MINERVINI, *Status delle parti e disciplina del contratto*, in *Il diritto dei consumi realtà e prospettive*, in *Consumatori oggi*, collana diretta da M. BESSONE E P. PERLINGIERI, 2007, 73, e in *Obbligazioni e contratti*, 2008, 8. L'autore precisa che i contratti del consumatore cedono il posto ai contratti con asimmetria di potere contrattuale. Il dato unificante la categoria può individuarsi non in una rigida caratterizzazione soggettiva, giuridica o socio-economica delle parti, ma nella debolezza di un contraente rispetto all'altro. Accanto al contratto tradizionale e al contratto del consumatore vi sarebbe un “terzo contratto”, caratterizzato dalla presenza di un imprenditore che necessita di tutela nei confronti di un altro che ha un potere maggiore, e da uno squilibrio dipendente dall'abuso di dipendenza economica, da accertarsi caso per caso.

<sup>387</sup> L'espressione è di M.E. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, a cura di F. DELFINI e F. MORANDI, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, I, cit., 57. Cfr. M. GORGONI, *Regole generali e regole speciali nella disciplina del contratto*, Torino, 2005, 9, che in relazione al rapporto tra codice e legislazione speciale in materia di

Nel settore turistico, assume un particolare rilievo l'interesse connesso al "trasporto", all'"alloggio", e ai "servizi turistici connessi al viaggio" del turista. Tale interesse corrisponde alla funzione socio-economica dei "contratti con finalità turistiche", i quali forniscono appunto tali servizi (di trasporto, di alloggio e tutti gli altri connessi al viaggio). L'accoglienza diviene così, da cortese liberalità<sup>388</sup> a obbligazione giuridicamente vincolante.

Tutte le fattispecie di ospitalità, tipiche e atipiche se si accetta ancora tale distinzione in precedenza esaminate, sono riconducibili a tale comune denominatore, ciascuna di essa fornisce almeno un servizio turistico, o di alloggio, o di trasporto, o uno connesso, rientrando così certamente nell'ampia categoria dei contratti con finalità turistica, che tutti li ricomprende<sup>389</sup>.

A ciascuno di questi contratti, come *species*, in quanto compatibile e se non derogata dalla normativa di settore, verrà applicata la disciplina comune della categoria contratti dell'ospitalità, quale *genus*, il cui prototipo è da rintracciare nel contratto di viaggio, cui si rinvia nell'analisi iniziale, per la normativa di riferimento e per estendere a tutte le *species*, la medesima disciplina, con il rispetto delle varie caratteristiche<sup>390</sup>.

---

contratto, individua tre diversi momenti durante i quali il codice, da fonte esaustiva della disciplina passa in secondo piano rispetto ad una legislazione speciale che muove direttamente dalla Cost., per poi mostrarsi essa stessa ambigua. Da una parte, si ha il ritorno alla centralità della disciplina sul contratto in generale, da riversare nella disciplina uniforme europea; dall'altra, nella prassi del commercio internazionale, invece, si impongono gli usi negoziali. Il processo di tipizzazione legislativa e la classificazione della dottrina può essere l'esito di una consolidata prassi sociale, ma può essere anche l'effetto del passaggio nel mondo del diritto di fattispecie che di solito appartengono ai rapporti di cortesia o relazioni di fatto, o della patrimonializzazione di rapporti prima ritenuti insuscettibili di valutazione economica. Sull'argomento v. A. LA TORRE, *Diritto civile e codificazione: Il rapporto obbligatorio*, Milano, 2006, 193; ID., *L'obbligazione come vinculum iuris*, in *Giust. civ.*, 2007, I, 568. Sul tema v. G.B. FERRI, *Il negozio giuridico tra libertà e norma*, Rimini, 1992; V. SCALISI, *La teoria del negozio giuridico a cento anni dal B.G.B.*, in *Riv. dir. civ.*, 1998, I, 551.

<sup>388</sup> Vedi più diffusamente *infra* "L'evoluzione giuridica dell'ospitalità. L'ospitalità di fatto e di cortesia", in Introduzione.

<sup>389</sup> Il contratto turistico, pur avendo aspetti comuni con diversi contratti tipici, se ne differenzia per particolari caratteristiche e trova il suo fondamento nella autonomia contrattuale: principio presupposto nelle direttive comunitarie del settore del diritto contrattuale, poiché libertà intrinseca al sistema e ai fondamenti del mercato comunitario. Tale brocardo è sancito espressamente nel *Codice europeo dei contratti* e nei Principi *Unidroit* (art. 1.1. «Libertà contrattuale. Le parti sono libere di concludere un contratto e di determinarne il contenuto»). Il testo del codice europeo dei contratti è riportato in AA. VV., *Code européen des contrats, livre deuxième*, Milano, 2007, 129 ed *Europa e diritto privato*, 2006, 1229. V. in argomento G. ALPA, *Nuove frontiere del diritto contrattuale*, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da BESSONE, I, Torino, 2006, 722. L'autore sottolinea l'importanza dei limiti alla libertà contrattuale imposti in materia dalle direttive comunitarie, che hanno una doppia valenza: rendere privi di effetti giuridici i patti che ostacolano la circolazione delle merci, dei servizi e dei capitali e contenere il potere negoziale della parte più forte, in grado di abusare del suo potere in danno della parte più debole. In tale prospettiva il professionista e il consumatore vanno individuati in senso non formale, ma sono delle condizioni legate alle circostanze concrete e alle effettive modalità della contrattazione, non sono degli *status*: sono posizioni contrattuali da individuare ed accertare volta per volta. Cfr., E. MINERVINI, *Status delle parti e disciplina del contratto*, in *Il diritto dei consumi realtà e prospettive*, cit., 73. V. anche G. CHINÈ, *Il diritto comunitario dei contratti*, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da BESSONE, cit., 782; N. LIPARI, *Diritto privato europeo*, Padova, 1997; V. SCALISI, *Codice di diritto privato europeo*, Padova, 2002; ID., *Categorie e istituti del diritto civile, nella transizione al post moderno*, Milano, 2005; ID., (a cura di), *Il ruolo della civilistica italiana nel processo di costruzione della nuova Europa*, cit.; E. MOSCATI, *Autonomia privata, libertà del consenso e giustizia contrattuale*, in V. SCALISI (a cura di), *Il ruolo della civilistica italiana nel processo di costruzione della nuova Europa*, Milano, 2007, 594, l'autore rileva come nell'attuale momento storico si assiste al naturale compimento di un processo evolutivo interno al tradizionale diritto contrattuale, nel senso di una protezione sempre più intensa della manifestazione del consenso.

<sup>390</sup> In senso critico a tale riconduzione legislativa tipizzante e propenso ad un ridimensionamento del processo di tipizzazione contrattuale è P. PERLINGIERI, *Il diritto civile nella legalità costituzionale*, Napoli, 2006, 241 e 351, che avverte come la disciplina da applicare al caso concreto non va individuata mediante un'operazione di incasellamento di questo in una fattispecie astratta, bensì, conoscendo il fatto, confrontandolo con l'intero ordinamento ed applicando ad esso tutte quelle norme e quei principi che siano adeguati a tutelare quel regolamento di interessi. Sul tema v. anche G.B. FERRI, *Il negozio*

Infatti, una indagine ricostruttiva, volta a rintracciare e classificare una serie di contratti e attività sotto il denominatore comune dell'“ospitalità” o della “finalità turistica”, non può non far capo al contratto di viaggio, sia perché è la prima fattispecie turistica ad essere stata disciplinata dal legislatore (d. lgs. 111/1998), sia perché con essa si è convertita una prestazione originariamente di cortesia in una giuridicamente vincolante, con l'obbligo di un corrispettivo in danaro e con l'organizzazione imprenditoriale del servizio, e sia perché è in tale contratto che vengono disciplinati e tutelati i servizi essenziali della “nuova ospitalità” o “finalità turistica”, quali quelli dell'alloggio, trasporto o comunque connessi al viaggio<sup>391</sup>. Questa impostazione trova conferma nella più recente giurisprudenza, che in una visione basata sulla nozione di causa concreta del contratto<sup>392</sup>, sintesi degli effetti realmente perseguiti dai contraenti, ha valorizzato la “funzione economico-individuale del turismo”, ove l'ospitalità costituisce l'elemento essenziale, comune a tutte la fattispecie contrattuali in precedenza descritte. Tali aspettative e contenuti non sono relegabile fra i motivi giuridicamente irrilevanti, ma diventano essenziali in relazione alla finalità turistica voluta e perseguita dalle parti<sup>393</sup>. Solo così essa colora la causa concreta di tutti i contratti della nuova ospitalità, riconducendoli ad un unico modello e ad un'unica disciplina. Prima per il contratto di viaggio, ma poi per tutti i negozi turistici, lo scopo di piacere non è un motivo soggettivo, ma si sostanzia nell'interesse che lo stesso è funzionalmente volto a soddisfare,

---

giuridico tra libertà e norma, cit.; ID., *Causa e tipo nella teoria del negozio giuridico*, Milano, 1966; V. SCALISI, *La teoria del negozio giuridico a cento anni dal B.G.B.*, cit., 551, invece, ritiene che l'agire negoziale dei privati sia sottoposto alla presa modellatrice del sistema.

<sup>391</sup> Cfr. R. SACCO, *Il contratto*, II, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da SACCO, Torino, 1993, 424, che ritiene che in base agli artt. 1322 e 1323 c.c. il giudice non possa ritenere nullo un accordo che non rientri in uno dei tipi previsti dalla legge (come il contratto turistico) e non possa applicare ad esso la disciplina del contratto in generale (bensì quella del contratto di viaggio). L'autore sottolinea anche come la giurisprudenza tenda a ricondurre la fattispecie ad un tipo legale o fondato sulla prassi mercantile o giudiziaria o ricorrendo all'analogia. Ciò creerebbe una espansione dei contratti atipici, e di ospitalità in particolare, come una vasta area continua rappresentata dai contratti atipici, punteggiata di isolotti, costituiti dalle aree dei contratti tipici. V. R. SACCO, *Autonomia contrattuale e tipi*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 1966, II, 785; R. SACCO E G. DE NOVA, *Il contratto*, in *Tratt. dir. civ.*, diretto da RESCIGNO, X, Torino, 2004, 505; E. MOSCATI, *Autonomia privata, libertà del consenso e giustizia contrattuale*, in V. SCALISI (a cura di), *Il ruolo della civilistica italiana nel processo di costruzione della nuova Europa*, Milano, 2007, 573; M. TOMMASINI (a cura di), *Autonomia privata e strumenti di controllo nel sistema dei contratti*, Torino, 2007; CARINGELLA E DE MARZO, *Il contratto*, in ID., *Manuale di diritto civile*, III, Milano, 2008, 7. In particolare sulla ricostruzione dei contratti di ospitalità v. B. VALIGNANI, *Strutture ricettive e servizi per l'ospitalità: tipologie contrattuali*, in *I Contratti*, 2008, 10, 942.

<sup>392</sup> La causa concreta del negozio è lo scopo pratico perseguito, la sintesi degli interessi che lo stesso è diretto a realizzare, quale funzione individuale della singola e specifica negoziazione, al di là del modello astratto utilizzato. In tal senso cfr. Cass., 8 maggio 2006, n. 10490, in *Giust. civ.*, 2007, 1985, e da ultimo Cass., 10 settembre 2010, n. 19283, in *Guida al dir.*, 2011, 1, 86.

<sup>393</sup> I motivi diversamente dalla causa non rilevano, salvo che siano comuni ed illeciti ex art. 1345 c.c. L'eventuale sopravvenuta irrealizzabilità dei motivi non incide pertanto sulla validità e sugli effetti del contratto, contrariamente alla causa in concreto, il cui venir meno si risolve in un difetto funzionale sopravvenuto, se i motivi diventano irrealizzabili, il contratto continuerà a produrre i suoi effetti, ma se diviene irrealizzabile la causa, il contratto si estinguerà. Motivi e causa non sempre sono facilmente distinguibili, quanto più si ravvisa nella causa lo scopo pratico perseguito dalle parti, tanto più si rischia di sovrapporre la causa ai motivi, e questo in contrasto con la lettera della legge, che li distingue. Anche se la causa intesa in concreto rischia di coincidere con i motivi, questi ultimi si differenziano dalla prima perché restano interni, senza venire esteriorizzati e inseriti nel contratto. Nel contratto di vacanza i motivi restano nella sfera interna e riguardano aspetti soggettivi del viaggio, come ad esempio la preferenza per un albergo con pareti di colori particolari oppure di una spiaggia con sabbia di un certo tipo. Si tratta di aspetti che non vengono inseriti nel contratto, restandone al di fuori, e non ne condizionano la validità del contratto, ad eccezione per il caso di cui all'art. 1345 c.c. La causa, invece, caratterizza il contratto, e comprende tutti gli elementi esteriorizzati, ovvero oggettivizzati, come la finalità di riposarsi o di divertirsi. Anche i motivi se esteriorizzati possono divenire causa contrattuale.

connotandone la causa concreta<sup>394</sup>. Gli accordi di ospitalità, quindi, sono tutti qualificati dal medesimo scopo di piacere, più che dal viaggio in sé, con la conseguenza che la sua eventuale illiceità ex art. 1343 c.c. va valutata anche alla luce di profili non patrimoniali<sup>395</sup>.

Tale ricostruzione si inquadra all'interno di una concezione del turismo, che da elemento esterno al contratto, con rilevanza meramente individuale, diviene elemento catalizzatore della disciplina economica di settore. Si passa "dall'artigianato all'industria del turismo"<sup>396</sup>. Lo scopo della vacanza non rileva più come motivo individuale o elemento eventuale di un contratto di trasporto, albergo, ecc., ma diventa principio idoneo ad individuare l'astratta conformità a modelli costanti e definiti legislativamente. L'interesse turistico, così, si inserisce nell'economia dei vari affari, qualificandone la struttura in termini causali<sup>397</sup>. Ma la tipizzazione del turismo, intesa come funzione economico sociale delle varie fattispecie specificamente disciplinate, si può realizzare attraverso vari schemi giuridici, ciascuno con una propria fisionomia<sup>398</sup>. La funzione economica sociale da sola non è sufficiente ad individuare i modelli di riferimento e la conseguente disciplina, ma occorre indagare la causa concreta, gli interessi realmente perseguiti dalle parti. In tale contesto, le difficoltà non sono rappresentate dalla necessità di determinare il tipo di riferimento per l'integrazione del contratto o per l'individuazione della normativa applicabile, quanto piuttosto stabilire i limiti di inderogabilità dei vari schemi riguardanti il contratto turistico. I diversi riferimenti legislativi si applicano in modo trasversale ed evidenziano le regole necessariamente utilizzabili secondo livelli differenziati, ma reciprocamente applicabili, anche se dettate per tipologie contrattuali differenti<sup>399</sup>.

Rispetto all'aumento dei contratti turistici, pur rilevando il profilo tipologico, occorre identificare, al di sopra di tutte le *species*, una figura generale di ospitalità da considerare il minimo comune

---

<sup>394</sup> V. Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, in *Dir. turismo*, 2007, 4, 375.

<sup>395</sup> Nel senso che la causa del contratto turistico si caratterizza anche per profili non patrimoniali si è espressa pure la giurisprudenza recente, cfr. Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, in *Dir. turismo*, 2007, 4, 375.

<sup>396</sup> L'espressione è di V. FRANCESCHELLI e G. SILINGARDI, *Introduzione*, in *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 1999, XVII.

<sup>397</sup> Sulla nozione di causa in generale si rinvia a F. GAZZONI, *Manuale di diritto privato*, cit., 786; C.M. BIANCA, *Diritto civile*, 3, *Il contratto* Milano, 2000, 462; invece sulla nozione di causa nel contratto di viaggio v. A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999, 74. Per i richiami giurisprudenziali sull'argomento v. par. successivo, note 402, 403, 404. L'utilità del concetto di causa in concreto si può intravedere anche nella funzione da esso svolta in riferimento all'operazione economica, intesa quale schema unificante l'intero assetto di interessi designato dall'autonomia privata che penetra all'interno delle singole cause che compongono il collegamento negoziale, qualificandole in concreto, a prescindere dalla causa tipica dei singoli negozi (F. BESOZZI, *La causa in concreto del contratto: un vero revirement?*, (nota a Cass., 24 luglio 2007, n. 16315), in *I Contratti*, 2007, 1011, con citazione di E. GABRIELLI, *Il contratto e l'operazione economica*, in *Riv. dir. civ.*, 2003, I, 102. Per un'analisi sulla nozione di causa in concreto, che allude allo scopo pratico perseguito nel contratto, si v. G. ALPA, *La causa e il tipo*, in E. GABRIELLI (a cura di), *I contratti in generale*, I, in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Milano, 2006.

<sup>398</sup> Cfr. E. MOSCATI, *La disciplina uniforme dei contratti di viaggio ed il diritto privato italiano*, in *Legislazione economica: rassegne e problemi*, a cura di F. VASSALLI e G. VISENTINI, Milano, 1979, 352.

<sup>399</sup> Cfr. V. ROPPO, *Note introduttive*, in *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 2, che nota come in tutta la materia dei contratti turistici, la disciplina di un singolo tipo non è più esaustiva, ma è parte di un complesso sistema che l'interprete deve rileggere in chiave sistematica. V. anche L. ROSSI CARLEO, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 20 e ID., *Il turista come consumatore speciale*, in *Comm. Alpa e Patti*, II, Milano, 1997, 846.

denominatore dei sottotipi, caratterizzati al loro interno dall'elemento dell'accoglienza<sup>400</sup>. Bisogna, cioè, guardare ai contratti di viaggio tenendo conto delle caratteristiche del mercato turistico in cui essi si pongono e del moltiplicarsi delle norme, che impediscono di cercare la disciplina dei vari contratti facendo esclusivo riferimento alle regole dei tipi contrattuali e alla disciplina generale del contratto, ma impongono di tener conto della concorrenza fra fonti legislative diverse<sup>401</sup>.

In questa prospettiva è utile scoprire i caratteri comuni che discendono dall'appartenenza del contratto al settore del mercato turistico, senza eliminare le distinzioni esistenti all'interno della categoria. Il motivo turistico, in tale ambito, caratterizza i viaggi e si esprime attraverso una combinazione di elementi offerti da un professionista al turista. La nuova normativa aggregante della disciplina speciale e applicabile in modo sistematico, comune a tutti i tipi di viaggi, si ritrova oggi nel cod. del consumo, la cui portata innovativa garantisce al viaggiatore una specifica tutela<sup>402</sup>.

## 2. La causa dei contratti turistici.

L'affermarsi della tutela del consumatore, quale soggetto giuridicamente rilevante come parte di un atto o di un rapporto, ed il filone normativo ad esso dedicato, esprimono una volontà legislativa di unificazione e garanzia che connota qualsiasi atto posto in essere da tale soggetto debole.

Accanto ai vari interessi che l'atto negoziale persegue, il soggetto fruitore, per il solo fatto di esserne autore o coautore, pone un interesse nuovo e diverso dai primi. Trattasi di un interesse superiore relativo alla sua tutela, che assurge a scopo preminente dell'atto, atteggiandosi quale principio ispiratore delle attività di interpretazione, qualificazione ed applicazione dell'accordo negoziale, sia in sede giudiziale che extragiudiziale<sup>403</sup>. L'emersione di detto valore configura un vero e proprio obbligo per i giudici nazionali, i quali, posti davanti a più significati di una disposizione normativa comunitaria,

<sup>400</sup> Sull'argomento v. V. CUFFARO e G. TASSONI, *Viaggio (contratto di)*, in *Dig. disc. Priv., sez. civ., Aggiornamento*, I, Torino, 2000, 762. Individua invece nel trasporto il comune denominatore dei contratti turistici 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, 568.

<sup>401</sup> Sulla rilevanza del rapporto tra disciplina generale del contratto e quella sui singoli tipi contrattuali, G. DE NOVA, *Tipico e atipico nei contratti della navigazione, dei trasporti e del turismo*, in *Dai tipi legali ai modelli sociali nella contrattualistica della navigazione dei trasporti e del turismo*, cit., 368.

<sup>402</sup> Cfr. AA. VV., *Trasporti e turismo*, in *Tratt. dir. priv. dell'unione europea*, diretto da AJANNI e BENECCIO, Torino, 2008.

<sup>403</sup> Cfr. G. ALPA, *La causa e il tipo*, I, in *I contratti in generale*, a cura di E. GABRIELLI, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Milano, 2006, 573, l'autore ritiene che il ruolo più importante svolto dalla causa sia didascalico-sistematico, in quanto ragione giustificativa dell'operazione economica, è un elemento logico-strutturale della veste giuridica in cui l'operazione è calata. Essa spiega la ragione del vincolo. La dottrina francese distingue tra causa del contratto e causa dell'obbligazione. Così c'è da chiedersi se la causa possa essere utilizzata per migliorare la protezione del contraente debole e per temperare ciò che è utile e giusto nel contratto. Gli autori francesi fanno riferimento al ruolo della causa nella fase di solidarietà. Ma proprio dall'esperienza francese ci viene un monito: uno dei fattori di evoluzione del diritto dei contratti è dato dalla disciplina dei consumi e la causa potrebbe avere un ruolo proprio in materia di clausole abusive, pubblicità commerciale, credito al consumo (Cfr. CALAIS-AULOY, *L'influence du droit code de la consommation sur le droit civil des contrats*, in *Rev. Trim. droit civ.*, 1994, 239; D. MAZEAUD, *Constats sur le contrat, sa vie, son droit*, in *Petites affiches*, 1998, 8).

devono sempre preferire quello che meglio realizzi gli obiettivi perseguiti dal legislatore sovranazionale<sup>404</sup>.

La necessità di tutela del cliente comporta la nascita di una pluralità di figure negoziali nuove che, per il fatto di essere stipulate da soggetti qualificabili consumatori, si pongono accanto alle omologhe figure tradizionali, da queste differenziandosi sul piano disciplinatorio<sup>405</sup>.

La nuova nozione di causa incide anche sul tradizionale modo di intendere i rapporti tra causa e motivi. Secondo il dettato comunitario, la tutela del consumatore si deve accompagnare ad una sempre maggiore evidenziazione dei motivi del suo agire, i quali, seppure normalmente irrilevanti, possono qui giustificare, in nome delle note esigenze di protezione, l'esercizio di uno *ius poenitendi* o, più in generale, lo scioglimento del vincolo contrattuale<sup>406</sup>.

In altri termini, la causa dei contratti conclusi dai consumatori, oltre a ricomprendere l'interesse preminente della loro tutela, si arricchisce dei vari interessi emergenti dall'operazione negoziale che li hanno ispirati ed indotti alla stipula. Tali interessi, che potremmo definire «obiettivati»<sup>407</sup> seppure ontologicamente vicini alla nozione tradizionale di motivi, con riferimento a tali contratti, assumono rilevanza sostanziale sotto il profilo causale, innescando tutti i rimedi a questo correlati.

Si tratta di un altro rilevante effetto di una normazione ispirata alla tutela di una determinata categoria economica, alla quale si intendono garantire non solo mezzi ma anche risultati, per un effettivo riequilibrio della preesistente situazione di diseguaglianza socio-economica tra le parti contraenti.

In altri termini, lo scopo turistico, inteso come quel *quid* capace di plasmare la causa concreta del contratto, è trasversale rispetto ai vari tipi contrattuali relativi al turismo e all'ospitalità: tutti i contratti inerenti ai viaggi possono essere conclusi per uno scopo di piacere<sup>408</sup>.

---

<sup>404</sup> Trattasi del principio di c.d. interpretazione conforme: v. Corte Giust. CEE, 27 giugno 2000, cause riunite C-240/98, C-241/98, C-242/98, C-243/98 e C-244/98, in *Foro it.*, 2000, IV, 413; ID. 13 novembre 1990, causa C-106/89, *ivi*, 1992, IV, 173.

<sup>405</sup> Così, accanto alla vendita, si colloca la nuova categoria delle «vendite ai consumatori», caratterizzata da una disciplina del tutto peculiare che ha inciso sugli *standards* negoziali predisposti dalle imprese e sul significato di «garanzia». Questa non si identifica più con il rischio economico connesso con la circolazione di prodotti affetti da vizi, ma si estende fino a comprendere obblighi di protezione connessi alla potenziale lesione di beni primari dell'acquirente, quali la vita o l'integrità fisica (Cfr. G. ALPA, *Lineamenti di diritto privato*, Torino, 2004, 697).

<sup>406</sup> Sulla definizione di motivi in generale v. F. GALGANO, *Diritto privato*, Padova, 1994, 235; F. GAZZONI, *Manuale di diritto privato*, cit., 785, che definisce il motivo come "una rappresentazione soggettiva che induce le parti a concludere il contratto e, come tale, esso rimane fuori del congegno contrattuale, costituendo uno scopo ulteriore del tutto irrilevante"; D. BARBERO, *Il sistema del diritto privato*, Torino, 1993, 253, che parla di motivi vari; C.M. BIANCA, *Diritto civile*, III, Milano, 2000, 434.

<sup>407</sup> R. SCOGNAMIGLIO, *Diritto del Lavoro*, Roma, 2005, 471.

<sup>408</sup> Storicamente il concetto di causa è stato riferito all'obbligazione, poiché sotto il vigore del *Còde* dominava in dottrina l'idea che il contratto fosse esclusivamente fonte dell'obbligazione: vedi F. GAZZONI, *Manuale di diritto privato*, cit., 761. Sulla distinzione tra causa del contratto e causa delle obbligazioni si veda F. MESSINEO, *Il contratto in genere*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, Milano, 1973, 124. Cfr. anche G. VENEZIAN, *La causa dei contratti*, in *Studi sulle obbligazioni*, II, Roma, 1918, 57. Successivamente la causa è stata intesa come la base del riconoscimento della autonomia contrattuale, v. C.M. BIANCA *Diritto civile*, III, *Il contratto*, Milano, 2000, 447; ma anche A. DI MAJO, voce *Causa del negozio giuridico*, in *Enc. giur.*, 1, laddove sottolinea come la libertà di costituire, modificare od estinguere rapporti giuridici è riconosciuta con riferimento agli scopi o funzioni in ragione dei quali detti rapporti vengono creati, modificati od estinti. Detta libertà, espressione dell'autonomia

Tale ricostruzione viene confermata anche dalla più recente giurisprudenza<sup>409</sup>, la quale ha dato rilievo al contenuto e alla causa “turistica” e alla “finalità della vacanza”. Questa viene intesa come la sintesi degli effetti essenziali che con tale contratto si intendono produrre, di cui l'alloggio, o il trasporto, e i servizi connessi costituiscono elemento sostanziale<sup>410</sup>. Essi non sono più relegabili tra i motivi soggettivi, giuridicamente irrilevanti, ma diventano essenziali in relazione all'intento edonistico e vacanziero perseguito dalle parti, entrano a far parte della causa concreta voluta dalle parti e perseguita con il contratto<sup>411</sup>.

---

privata trova i propri limiti "naturalmente nel lecito e nel rispetto dei diritti dei terzi". In materia cfr. anche E. BETTI, *Atti giuridici*, in *Enc. dir.* e ID., voce *Causa del negozio giuridico*, in *N.sso Dig. it.*, 32; F. FERRARA, *Teoria dei contratti*, Napoli, 1940; G. SANTORO PASSARELLI, *Dottrine generali del diritto civile*, Napoli, 2002 e ID., *Dottrine generali del diritto*, Napoli, 1997, 127, che definisce la causa la ragione determinante del contratto. La teoria soggettiva della causa ha dominato sotto l'impero del codice civile del 1865, in forza di un'inventata tradizione che discende direttamente dal DOMAT, *Le lois civiles*, livre I, titre I, section 1, 5 e 6; e che ha trovato larga diffusione presso la dottrina francese (vedi in particolare JOSSEMERAND, *Les mobiles dans les actes juridiques du droit privé*, Paris, 1928 e H. CAPITANT, *De la cause des obligations*, Paris, 1927). Così anche in generale POTHIER, *Traité des obligations*, 42 e 12; J. CARBONNIER, *Droit civil*, 4, Paris, 1972, 100; J. FLOUR, *Les obligations*, Paris, 1975, 186.

<sup>409</sup> In una ottica rivolta alla considerazione della “causa concreta del contratto”, intesa come “funzione economico-individuale”, «la causa quale elemento essenziale del contratto non deve essere intesa come mera ed astratta funzione economico sociale del negozio bensì come sintesi degli interessi reali che il contratto è diretto a realizzare, e cioè come funzione individuale del singolo, specifico contratto, a prescindere dal singolo stereotipo contrattuale astratto, fermo restando che detta sintesi deve riguardare la dinamica contrattuale e non la mera volontà delle parti. Causa del contratto è lo scopo pratico del negozio, la sintesi, cioè, degli interessi che lo stesso è concretamente diretto a realizzare (c.d. causa concreta), quale funzione individuale della singola e specifica negoziazione, al di là del modello astratto utilizzato»: Cass., 8 maggio 2006, n. 10490, in *Giust. civ.*, 2007, 1985, con nota di B. IZZI, *La causa del contratto come funzione economico-individuale*, in *Corriere giur.*, 2006, 1718, con nota di F. ROLFI, *La causa come “funzione economico sociale”: tramonto di un idolum tribus?*, in *Giur. it.*, 2007, 2203, con nota di BOSCHETTI, *Causa contratto*; in *Dir. e giur.*, 2007, 437, con nota di CRICENTI, *Note sul contratto inutile*; in *Dir. e prat. soc.*, 2006, 89, con nota di SORRENTINO, *Assetto di interessi e causa del contratto*; in *Rass. dir. civ.*, 2008, 564, con nota di ROSSI; in *Contratti*, 2007, 621, con nota di F. RIMOLDI, *La causa quale ragione in concreto del singolo contratto* e in *Riv. dir. comm.*, 2007, I, 479, *Nuovi orientamenti giurisprudenziali in tema di causa del contratto*.

<sup>410</sup> «Alla stregua del concetto di “causa negoziale concreta” va affermato che non soltanto la totale impossibilità sopravvenuta della prestazione (*id est*, della sua esecuzione, tale da costituire un impedimento assoluto ed oggettivo a carattere definitivo) integra una fattispecie di automatica estinzione dell'obbligazione e risoluzione del contratto che ne costituisce la fonte ai sensi degli artt. 1463 e 1256, co. 1, c.c., in ragione del venir meno della relazione di interdipendenza funzionale in cui la medesima si trova con la prestazione della controparte, ma che lo stesso effetto consegue altresì all'impossibilità di utilizzazione della prestazione da parte del creditore. La risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta della prestazione, con la conseguente possibilità di attivare i rimedi restitutori, ai sensi dell'art. 1463 c.c., può essere invocata da entrambe le parti del rapporto obbligatorio sinallagmatico, e cioè sia dalla parte la cui prestazione sia divenuta impossibile, sia da quella la cui prestazione sia rimasta possibile; in particolare, l'impossibilità sopravvenuta della prestazione si ha non solo nel caso in cui sia divenuta impossibile l'esecuzione della prestazione del debitore, ma anche nel caso in cui sia divenuta impossibile l'utilizzazione della prestazione della controparte, quando tale impossibilità sia comunque non imputabile al creditore e il suo interesse a riceverla sia venuto meno, verificandosi in tal caso la sopravvenuta irrealizzabilità della finalità essenziale in cui consiste la causa concreta del contratto e la conseguente estinzione dell'obbligazione» (nella fattispecie, relativa ad un contratto di soggiorno alberghiero prenotato da due coniugi uno dei quali era deceduto improvvisamente il giorno precedente l'inizio del soggiorno, la suprema corte, enunciando il riportato principio, ha confermato la sentenza di merito con cui era stato dichiarato risolto il contratto per impossibilità sopravvenuta invocata dal cliente ed ha condannato l'albergatore a restituire quanto già ricevuto a titolo di pagamento della prestazione alberghiera): Cass., 20 dicembre 2007, n. 26958, in *Contratti*, 2008, 786, con nota di BARBIERA, *Risoluzione per impossibilità sopravvenuta e causa concreta del contratto a confronto*; in *Corriere Giur.*, 2008, 7, 921, con nota di F. ROLFI, *Funzione concreta, interesse del creditore ed inutilità della prestazione: la Cassazione e la rielaborazione del concetto di causa del contratto*; in *Nuova giur. civ. e comm.*, 2008, I, 531, con nota di NARDI, *Contratto di viaggio “tutto compreso” e irrealizzabilità della sua funzione concreta*; in *Obbligazioni e contratti*, 2009, 29, con nota di PAROLA; in *Vita not.*, 2008, 236.

<sup>411</sup> Sulla nozione di causa concreta del contratto in dottrina v. G.B. FERRI, *Causa e tipo nella teoria del negozio giuridico*, Milano, 1965, 249, che nota come le differenze tra le varie tesi sono più apparenti che reali, e talora sono solo frutto di polemiche; F. GAZZONI, *Manuale di diritto privato*, cit., 762; S. PUGLIATTI, *Precisazioni in tema di causa del negozio giuridico*, invece, scrive che il solo risultato positivo che la dottrina ha raggiunto in tema di causa è questo: “che si usa nel comune linguaggio giuridico un termine di cui è difficile precisare il significato”. Similmente G. ALPA, *La causa e il tipo*, I, in *I contratti in generale*, a cura di E.

La “finalità turistica” o “scopo di piacere”, in questa nuova tipologia contrattuale, non è un motivo e si sostanzia nell’interesse che la stessa è funzionalmente volta a soddisfare, connotandone la causa concreta e determinando, perciò, l’essenzialità di tutte le attività e dei servizi strumentali alla realizzazione del preminente scopo di viaggio<sup>412</sup>.

L’adesione alla teoria della causa in concreto determina importanti conseguenze, consistenti nell’assunzione in capo al venditore della vacanza o del gestore della struttura turistica del rischio di sopravvenuta impossibilità di soddisfare lo scopo edonistico. Se, infatti, si fosse valutato il contratto secondo la teoria tradizionale della causa in astratto, questa sarebbe stata rappresentata semplicemente dallo scambio di un viaggio organizzato contro un prezzo, e la finalità turistica sarebbe rimasta condannata a svolgere un ruolo di motivo privo di rilevanza, con la conseguenza che la sopravvenuta perdita di interesse alla prestazione non avrebbe legittimato il turista a sciogliere il contratto, senza pagare alcunché al *tour operator* o al gestore<sup>413</sup>.

---

GABRIELLI, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO E E. GABRIELLI, Milano, 2006, 541, l’autore ritiene che la causa, infatti, è una formula magica. Nel senso che è un concetto che esce fuori dal cilindro ogniqualvolta un autore vuole asserire qualcosa, o dimostrare una tesi, poco chiara o illogica; tirando fuori il concetto di causa rimane la certezza che nessuno capirà quello che si dice, e pochi potranno contestarlo. Sottolineano la necessità di individuare la causa concreta di una fattispecie contrattuale anche C.M. BIANCA, *Diritto civile*, III, *Il contratto*, Milano, 2000, 25 e U. BRECCIA, *Il contratto in generale*, III, in *Tratt. dir. priv.*, XIII, Torino, 1999, 66, per il quale “la distinzione fra causa astratta, quale si trae da uno schema legale o sociale considerati nella loro tipicità, e causa concreta, quale pratica ragion d’essere dell’operazione valutata nella sua individualità o singolarità, è ormai implicita”. Configura la causa come funzione economico - individuale G.B. FERRI, *Il negozio giuridico tra libertà e norma*, Rimini, 1989, 125. Questa costruzione è altresì in grado di accogliere la posizione di chi (LA PORTA, *Il problema della causa del contratto*, Torino, 2000, 10 e ss.) ha osservato come, per lo più acriticamente, la dottrina abbia adottato la nozione di causa elaborata in sede di contratto anche per gli altri atti negoziali. Mentre per il tramite del congegno contrattuale possono assumere “per la prima volta” qualificazione, rilevanza e tutela giuridica situazioni sostanziali di interesse, negli atti negoziali diversi dal contratto, nei quali la rilevanza giuridica degli interessi sostanziali viene a prodursi in considerazione di una “fonte di imputazione oggettiva diversa dal contratto sia di legge che di convenzione”, la causa giocherebbe un diverso ruolo. Non già quello di decidere della validità dell’atto, bensì quello, in un certo senso più modesto, di giustificare gli spostamenti di ricchezza che sono stati effettuati. La dottrina riconosce oggi quasi unanimemente questa costruzione: vedi ad es. R. SACCO, *Il contratto*, in *Tratt. dir. priv.*, X, Torino, 1982 e ID., *Il contratto*, I, in *Tratt. dir. civ.*, diretto da R. SACCO, Torino, 2004, 777. L’autore riprende l’analisi causale già fatta da GORLA, cit., il quale, prima di ogni altro, aveva criticato aspramente la tendenza alla concettualizzazione dei giuristi italiani, i quali venivano accusati, con le loro astruse concettualizzazioni, di aver fatto del nostro diritto civile “una selva selvaggia”. E in particolare questa tendenza si vede nelle analisi della causa, tutte incomprensibili. Della causa non può darsi una definizione unitaria. Se è vero che essa è il perché del contratto, la sua ragione, o giustificazione giuridica, occorre allora un’indagine caso per caso. Quando ci sono due prestazioni la causa c’è sempre, perché una delle due prestazioni è causa dell’altra. Il problema, invece, nasce quando c’è una prestazione isolata. Qui allora: o l’atto riveste la forma della donazione, che è praticamente un modo per recuperare la validità di un atto che altrimenti sarebbe senza causa; o c’è una causa di garanzia; o una causa *solutionis*; o c’è la consegna, nei contratti reali; o c’è un vantaggio del promittente. Cfr. anche G. MIRABELLI, *Dei contratti in generale*, in *Comm. cod. civ.*, IV, 2, Torino, 1980, 161.

<sup>412</sup> «Posto che l’impossibilità dell’esecuzione nel contratto di viaggio «tutto compreso» è da valutarsi in relazione all’interesse da soddisfare del creditore turista, l’inutilizzabilità della prestazione estingue il rapporto obbligatorio per irrealizzabilità della causa concreta» (nella specie, non era stato possibile garantire *relax* e svago al turista, per la presenza di un’epidemia nel luogo di destinazione del viaggio, sicché i turisti, in accordo con l’agenzia di viaggi, avevano optato per una diversa destinazione): Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, in *Dir. turismo*, 2007, 4, 375, con nota di BENELLI, *La risoluzione del contratto di viaggio per impossibilità sopravvenuta di utilizzazione della vacanza*; in *Giur. it.*, 2008, 1133, con nota di B. IZZI, *Causa in concreto e sopravvenienze nel contratto di viaggio vacanza tutto compreso*; in *Danno e resp.*, 2008, 8-9, 845, con nota di L. DELLI PRISCOLI, *Contratti di viaggio e rilevanza della finalità turistica*; in *Dir. marittimo*, 2009, 725, con nota di ROSSELLO; in *Foro it.*, 2009, I, 214.

<sup>413</sup> Sulla nozione di causa in concreto, come funzione economico-individuale del contratto e sulle differenze con quella astratta, quale funzione economico-sociale, sia consentito il rinvio al paragrafo precedente e alle relative note. La causa è nello scopo pratico ovvero nella funzione economico-individuale del contratto. Gli autori che sostengono questa tesi ritengono che essa sia idonea a superare gli inconvenienti sia della teoria soggettiva (che fa coincidere causa e motivi) sia della teoria oggettiva (che trascura lo scopo delle parti). Ogni negozio, infatti, ha, sì, una funzione, ma bisogna poi tener

Ne consegue che l'irrealizzabilità di detta finalità turistica, per sopravvenuto evento non imputabile alle parti, determina, in virtù della irrealizzabilità della finalità di svago e di piacere che il contratto è funzionalmente destinato a soddisfare, l'estinzione del contratto per sopravvenuta impossibilità di utilizzazione della prestazione, con esonero delle parti dalle rispettive obbligazioni. Il debitore pertanto non era più tenuto ad eseguirla ed il creditore non aveva l'onere di accettarla. Venendo meno l'elemento funzionale dell'obbligazione si determina lo scioglimento del vincolo contrattuale. Pertanto, l'organizzatore è obbligato a restituire integralmente al turista il corrispettivo eventualmente versato prima dell'inizio del viaggio e il consumatore è liberato dall'obbligo di pagare le penali contrattualmente previste in caso di recesso volontario<sup>414</sup>.

La «finalità turistica», connota la causa concreta del contratto di ospitalità ed assume rilievo, oltre che come elemento di qualificazione, anche relativamente alla sorte del contratto, quale criterio di relativo adeguamento<sup>415</sup>. Ne consegue che, nell'economia funzionale complessiva, l'impossibilità sopravvenuta di utilizzazione della prestazione da parte del viaggiatore, per causa a lui non imputabile, pur se normativamente non specificamente prevista, è da considerarsi causa di estinzione dell'obbligazione, autonoma e distinta dalla sopravvenuta totale (di cui all'art. 1463 c.c.) o parziale (prevista dall'art. 1464 c.c.) impossibilità di esecuzione della medesima.

Viene aperto così uno spiraglio per un più equilibrato assetto degli interessi in gioco, ammettendo per la prima volta<sup>416</sup> la nozione di risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta di

---

conto anche degli scopi pratici in vista del quale l'operazione è conclusa. Questa teoria, partendo da una errata comprensione della teoria della funzione e della teoria soggettiva, giunge agli stessi risultati sia teorici che pratici cui già erano giunti gli autori precedenti. Invece teoria della funzione, soggettiva, dello scopo pratico e della funzione economico-individuale, sono identiche. E' solo il linguaggio con cui esse sono espresse che rende impossibile capirlo immediatamente. In materia, cfr. anche S. PUGLIATTI, *Precisazioni in tema di causa del negozio giuridico*, in ID., *Diritto civile, Metodo, teoria, pratica. Saggi*, Milano, 1951, 105; G. GORLA, *Il contratto. Problemi fondamentali trattati con il metodo comparativo e casistico, I, Lineamenti generali; II, Casistica e problemi*, Milano 1954; M. GIORGIANNI, *Causa (dir. priv.)*, in *Enc. dir.*, VI, Milano, 1960, 547; U. BRECCIA, *Causa*, in G. ALPA, U. BRECCIA, A. LISERRE (a cura di), *Il contratto in generale*, III, in *Tratt. dir. priv.*, BESSONE, Torino, 1999, 1; F. MAISTO, *Il collegamento volontario tra contratti nel sistema dell'ordinamento giuridico*, Napoli, 2000; E. NAVARRETTA, *La causa e le prestazioni isolate*, Milano, 2000.

<sup>414</sup> La Cass. nell'occuparsi della disciplina delle sopravvenienze contrattuali nel contesto di un pacchetto turistico ha considerato la causa non un motivo del contratto, inteso quale interesse o impulso psichico che rimanendo nella sfera interna del soggetto, lo induce alla stipulazione. Lo scopo di piacere assurge ad elemento che diviene oggettivo e si trasforma nell'interesse che il contratto viene chiamato funzionalmente a soddisfare, ossia diviene la causa concreta del contratto. Identificandosi la causa concreta del contratto di viaggio nello scopo di piacere, qualora si verificano per causa non imputabile a nessuna delle parti, delle circostanze che fanno venir meno le condizioni di utilizzabilità dei servizi previsti, il *tour operator* potrà scegliere tra l'offerta di servizi alternativi o il rimborso della differenza tra prestazione prevista ed effettuata. (Cfr. Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, in *Contratti*, 2008, 241 e Cass., 24 aprile 2008, n. 10651, in *Dir. turismo*, 2008, 4, 349).

<sup>415</sup> Il concetto di causa concreta appare funzionale a qualificare il tipo contrattuale, determinando l'essenzialità di tutte le attività e i servizi strumentali alla realizzazione della finalità turistica (e cioè il benessere psicofisico che il pieno godimento della vacanza, come occasione di svago e di riposo, è volto a realizzare), dall'altro assume rilievo quale criterio di adeguamento del rapporto negoziale, considerato nel suo aspetto dinamico effettuale, in ragione di eventi sopravvenuti che si ripercuotono sullo svolgimento del rapporto, quali l'impossibilità o l'aggravio della prestazione, l'inadempimento, ecc. In altri casi il valore di una vacanza è connesso all'aspettativa di momenti cui il turista attribuisce un valore specifico, come per il Capodanno o un viaggio di nozze, la partecipazione del turista è un elemento capace di accrescere la delusione per la vacanza insoddisfacente. (Cfr. Cass., 20 dicembre 2007, n. 26958, in *Corriere Giur.*, 2008, 923).

<sup>416</sup> In passato la Cass. aveva sempre negato l'equiparazione tra l'impossibilità del creditore di ricevere la prestazione e l'impossibilità di esecuzione della prestazione da parte del debitore: si veda, ad esempio, Cass., 9 novembre 1994, n. 9304, in

utilizzazione della prestazione derivata da causa non imputabile al creditore, cui viene attribuita rilevanza analoga a quella dell'impossibilità di esecuzione della prestazione<sup>417</sup>. E ciò avviene anche nel caso in cui l'impossibilità si configuri come inutilità della prestazione promessa, in termini di inidoneità sopravvenuta a soddisfare l'interesse creditorio. L'evento impeditivo che dà luogo alla risoluzione del contratto, in particolare, si verificherebbe quindi nella sfera del creditore della prestazione, e non in quella dell'organizzatore debitore, che si trova comunque nella condizione di garantire l'esecuzione della prestazione<sup>418</sup>.

La problematica relativa all'impedimento del turista ad usufruire della vacanza era stata generalmente affrontata in termini di recesso, in virtù della norma dell'art. 86, lett. d), Cod. cons., che consente al viaggiatore di recedere dal contratto e di ripetere la somma versata a titolo di caparra (senza che si producano gli effetti dell'art. 1385 c.c.), nelle due ipotesi del grave inadempimento della controparte e del «fatto sopraggiunto non imputabile». Ora viene mutata radicalmente la prospettiva spostando l'attenzione sulla causa del contratto: ogniqualvolta venga meno la finalità turistica, connotato essenziale della causa dei contratti turistici, intesa come interesse del creditore alla vacanza, il contratto si risolve di diritto e l'obbligazione si estingue<sup>419</sup>. Eventi imprevedibili e sopravvenuti possono creare ripercussioni nell'ambito della sfera soggettiva del creditore della prestazione, risolvendosi in suo danno<sup>420</sup>. Appare oggettivamente iniquo far gravare solo sul turista, contraente debole, il rischio di un avvenimento imprevedibile e inevitabile, che inevitabilmente lo costringa a rinunciare alla programmata

---

*Contratti*, 1995, 2, 170, nella quale si afferma testualmente che «da sopravvenuta impossibilità della prestazione libera il debitore in quanto si concreti in un impedimento obiettivo e assoluto, tale cioè da non poter essere rimosso, concernente direttamente la prestazione stessa, in sé per sé considerata, e non le particolari condizioni o possibilità del debitore, che, agendo quale evento posteriore alla formazione del vincolo obbligatorio, non consenta l'attuazione del sinallagma funzionale del rapporto».

<sup>417</sup> In dottrina si veda per tutti, C.M. BIANCA, *Diritto civile, V, La responsabilità*, Milano, 1992, 383, che definisce l'impossibilità di utilizzazione della prestazione come l'inidoneità della prestazione a soddisfare l'interesse del creditore, precisando altresì che il venir meno dell'interesse del creditore alla prestazione medesima, determina l'estinzione del rapporto obbligatorio, essendo divenuta irrealizzabile la causa concreta del contratto; così anche M. TAMPONI, *La risoluzione per inadempimento*, in *Trattato RESCIGNO, I contratti in generale*, II, Torino, 1999, 1550; F. DELFINI, *Dell'impossibilità sopravvenuta*, Milano, 2003, 45.

<sup>418</sup> Per una ampia e approfondita analisi delle implicazioni tra eventi che si verificano nella sfera del creditore e l'istituto della risoluzione del contratto per sopravvenuta impossibilità della prestazione si veda L. CABELLA PISU, *L'impossibilità della prestazione e la sfera del creditore nei contratti a prestazioni corrispettive*, in *Studi in onore di Pietro Rescigno*, Milano, 1998, 107.

<sup>419</sup> Si supponga che uno tsunami travolga le località dove i turisti avrebbero dovuto trascorrere un periodo di soggiorno, devastando la spiaggia, il villaggio, l'entroterra, ma risparmiando solo l'albergo dove avrebbero dovuto alloggiare: la prestazione del *tour operator* è tecnicamente ancora possibile, ma è plausibile che i turisti non abbiano più interesse a ricevere la prestazione dedotta nel contratto, essendo venute meno le condizioni oggettive che avrebbero reso la vacanza tale, cioè una occasione di riposo, di svago, di arricchimento culturale. Viene meno, per i mutamenti del contesto, la possibilità di conseguire quella finalità turistica che costituisce la causa concreta del contratto. Prende in considerazione lo tsunami del dicembre 2004 sotto il diverso profilo dell'impossibilità sopravvenuta della prestazione del *tour operator*, che dà luogo alla risoluzione del contratto e al conseguente obbligo di restituzione del corrispettivo versato dai turisti (vedi Trib. Genova, 3 marzo 2007, inedita, anche se questa è una ipotesi di impossibilità dei clienti a ricevere la prestazione, atteso che furono gli stessi a domandare l'annullamento della prenotazione del viaggio alle Maldive, da effettuare un mese dopo l'evento, «giacché la devastazione dallo tsunami apportata non permetteva al soggiorno di risultare di estremo *relax* e spensieratezza, come invece promesso, e ciò indipendentemente dalla riprese regolarità dei voli»).

<sup>420</sup> Il viaggiatore, secondo l'orientamento tradizionalmente seguito dalla Giurisprudenza, avvalendosi dell'art. 86 lett. d) Cod. cons., potrebbe recedere dal contratto recuperando la caparra versata (ma perdendo le eventuali somme versate), oppure cedere il contratto ad un terzo a norma dell'art. 89 Cod. cons., (purché la comunicazione avvenga almeno quattro giorni prima della partenza e il cessionario possieda tutti i requisiti richiesti per quel tipo di viaggio).

vacanza. È l'ipotesi dell'infortunio o della malattia che colpisca il turista o un suo familiare pochi giorni prima della partenza. È evidente la situazione di disequilibrio tra i due soggetti del rapporto, dal momento che se gli effetti dell'impedimento incolpevole ricadono nella sfera dell'organizzatore, rendendo impossibile l'esecuzione della sua prestazione, egli può annullare il viaggio senza dover pagare alcuna indennità al viaggiatore (art. 92 Cod. cons.).

L'impedimento incolpevole e imprevedibile del turista a ricevere la prestazione offerta dall'organizzatore non va, quindi, intesa come motivo di rinuncia al viaggio, e quindi di recesso unilaterale, che comporterebbe l'applicazione dell'art. 86 lett. d) Cod. cons.

L'eventualità di un evento impeditivo sino ad ora gravava quasi integralmente sul turista, tanto che tale rischio è diventato oggetto di una specifica polizza assicurativa, realizzata proprio per sollevare il turista dal pericolo di perdere le somme versate in acconto o a saldo all'organizzatore del viaggio.

L'effetto più importante del nuovo indirizzo giurisprudenziale<sup>421</sup> appare proprio quello della traslazione del rischio delle conseguenze dell'evento imprevedibile non imputabile a nessuna delle parti, dalla sfera del turista a quella dell'organizzatore del viaggio o del gestore della struttura alberghiera, il quale ha maggiori possibilità di eliminare o ridurre gli effetti di tali imprevisti, collocando ugualmente sul mercato il pacchetto "liberatosi" pochi giorni prima della partenza.

Tale situazione, pur comportando delle oggettive difficoltà ed un inevitabile aggravio dei costi per i gestori o organizzatori, potrà essere attenuata ricorrendo a vendite *on line last minute* del pacchetto a prezzo vantaggioso, o ricorrendo all'*overbooking*<sup>422</sup>, oppure facendo ricorso a strumenti assicurativi. I costi assicurativi dell'annullamento andrebbero, quindi, trasferiti dal turista, su cui attualmente gravano, all'organizzatore in linea con la tendenza alla trasformazione dei rischi di impresa in costi assicurativi<sup>423</sup> ed in quanto tali inseriti tra i costi generali dell'attività.

L'organizzatore del viaggio deve predisporre soluzioni alternative ovvero rimborsare la differenza tra il valore delle prestazioni previste e quelle erogate, anche quando l'impossibilità di fornire i servizi essenziali derivi da caso fortuito, forza maggiore o fatti ascrivibili al comportamento di un terzo, imprevedibili ed inevitabili<sup>424</sup>, pena il risarcimento del danno.

---

<sup>421</sup> Vedi, Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, cit. La detta pronuncia si inquadra in quella prospettiva interpretativa che implica una revisione significativa dei criteri di ripartizione del rischio di impresa tra consumatore-turista e professionista-organizzatore-gestore: (cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, in M.M. COMENALE PINTO, M.E. LA TORRE, *I contratti turistici*, cit., 55, che aveva segnalato «l'esigenza di allargare la sfera di tutela del turista da realizzare attraverso una revisione dei criteri di bilanciamento degli interessi delle parti e mediante un tentativo di riequilibrare la condizione di reciprocità tra i corrispettivi obblighi dei contraenti»).

<sup>422</sup> Con l'*overbooking* l'organizzatore mette in vendita un numero di soggiorni superiore alle sue effettive disponibilità, in termini di trasporto e alloggio, sulla base del calcolo medio dei viaggiatori *no show*.

<sup>423</sup> Vedi in questo senso G. SILINGARDI, F. MORANDI, *La vendita dei pacchetti turistici*, Torino, 1998, 270, laddove si segnala la sempre più diffusa tendenza degli ordinamenti giuridici più evoluti all'utilizzazione dello strumento assicurativo in funzione sostitutiva della responsabilità contrattuale, e la connessa fondamentale esigenza per gli operatori economici di ottenere coperture assicurative in grado di garantire un integrale trasferimento dei rischi di impresa a carico dell'assicuratore.

<sup>424</sup> «Posto che la fruizione delle attrattive ambientali, artistiche o storiche, promesse con il pacchetto turistico acquistato dal viaggiatore, costituisce parte essenziale della prestazione contrattuale a carico dell'organizzatore del viaggio, rientra nei suoi

Dall'analisi giurisprudenziale fatta, sia che la "finalità turistica" venga vista come ipotesi di "presupposizione"<sup>425</sup>, sia che la si riconduca alla causa quale "elemento di qualificazione" del contratto<sup>426</sup>, anche in relazione alla sorte del rapporto negoziale, sia che venga considerato "criterio di adeguamento" del contratto, emerge con chiarezza che l'ospitalità, il trasporto, o gli altri servizi connessi, come contenuto della fattispecie contrattuale, assumono rilievo in funzione della finalità turistica che la prestazione complessa soddisfa.

---

obblighi predisporre soluzioni alternative ovvero rimborsare la differenza tra il valore delle prestazioni previste e quelle erogate, anche quando l'impossibilità di fornire i servizi derivi da caso fortuito, forza maggiore o fatti ascrivibili al comportamento di un terzo, imprevedibili ed inevitabili per il *tour operator*. Ne deriva che quando tali attrattive non siano fruibili per causa indipendente dalla volontà dell'organizzatore del viaggio, questi è liberato dalla responsabilità per danni, ma è pur sempre tenuto a predisporre adeguate soluzioni alternative senza oneri per il viaggiatore, ed in difetto a rifondergli la differenza tra i servizi pagati e quelli effettivamente goduti» (nella specie, due viaggiatori, che avevano acquistato un soggiorno «tutto compreso» in Tunisia, non avevano potuto fare il bagno a causa dell'inquinamento provocato da una petroliera, ed avevano chiesto al *tour operator* la rifusione del costo del viaggio; la suprema corte, enunciando il suddetto principio, ha ritenuto corretta la sentenza di merito la quale, accertato che l'operatore turistico non aveva fornito ai viaggiatori alcuna alternativa, l'aveva condannato a rifondere ai due viaggiatori la metà del costo del pacchetto turistico acquistato): Cass., 24 aprile 2008, n. 10651, in *Dir. turismo*, 2008, 4, 349, con nota di V. CORONA, *La tipizzazione della finalità turistica tra presupposizione e criteri di ripartizione del rischio*.

<sup>425</sup> La presupposizione è una circostanza esterna al contratto, non specificamente prevista dalle parti e non dedotta come esplicita condizione risolutiva all'interno del contratto, la cui realizzazione però è stata assunta come certa nella rappresentazione delle parti. Essa, quindi, costituisce specifico ed oggettivo presupposto di efficacia: «Assumendo per entrambe le parti, o anche per una sola di esse, ma con riconoscimento da parte dell'altra, valore determinante ai fini del mantenimento del vincolo contrattuale, la sua mancanza legittima l'esercizio del recesso»: Cass., 25 maggio 2007, n. 12235, in *Nuova giur. comm.*, con nota di F. AZZARRI, *Difetto di presupposizione e rimedi esperibili: il revirement della Suprema Corte*. Anche la giurisprudenza richiamata sul contratto di viaggio (Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, cit.) si riferisce a tale impostazione, poiché afferma che «la finalità turistica viene anche tacitamente ad obbiettarsi in tale tipo di contratto, divenendo interesse che lo stesso è funzionalmente volto a soddisfare, pertanto connotandone la causa concreta». Vedi anche più in generale, in materia di presupposizione, Cass., 24 marzo 2006, n. 6631, in *Contratti*, 2006, 1085, con nota di A. AMBROSOLI, *La presupposizione in due recenti pronunce della Suprema Corte*, sentenza secondo cui in tema di rapporti giuridici sorti da contratto, la presupposizione deve intendersi come figura giuridica che si avvicina da un lato ad una particolare forma di condizione, da considerarsi implicita, e comunque non espressa nel contenuto del contratto, e dall'altro alla stessa causa del contratto, come funzione tipica e concreta che il contratto è destinato a realizzare. Il suo rilievo resta affidato alla interpretazione della volontà contrattuale delle parti, da compiersi in relazione ai termini effettivi del negozio giuridico dalle medesime stipulato. Deve pertanto ritenersi configurabile la presupposizione tutte le volte in cui, dal contenuto del contratto, si evinca che una situazione di fatto, considerata, ma non espressamente enunciata dalle parti in sede di stipulazione del medesimo, quale presupposto imprescindibile della volontà negoziale, venga mutata successivamente dal sopravvenire di circostanze non imputabili alle parti stesse, in modo tale che l'assetto che costoro hanno dato ai loro rispettivi interessi venga a trovarsi a poggiare su una base diversa da quella in forza della quale era stata convenuta l'operazione negoziale, così da comportare la risoluzione del contratto stesso ai sensi dell'art. 1467 c.c.. Inoltre Cass., 11 marzo 2006, n. 5390, in *Giust. civ.*, 2006, I, 2331, secondo cui la presupposizione è configurabile solo quando dal contenuto del contratto risulti che le parti abbiano inteso concluderlo subordinatamente all'esistenza di una data situazione di fatto che assurga a presupposto della volontà negoziale, la mancanza della quale provoca la caducazione del contratto, ancorché a tale situazione comune ad entrambi i contraenti non si sia fatto nell'atto espresso riferimento. Secondo le recenti teorie maggioritarie in tema di presupposizione, questa può essere ricondotta ad un difetto funzionale della contratto, ad un venir meno della causa in concreto dello stesso, con la conseguenza che nel caso in cui l'evento presupposto già difetti al momento della conclusione del contratto (difetto genetico della causa) quest'ultimo dovrebbe considerarsi nullo in base all'art. 1418, co. 2 c.c., secondo cui producono la nullità del contratto la mancanza di uno dei requisiti indicati dall'art. 1325 c.c., tra i quali è compreso anche la causa del contratto, mentre nell'ipotesi in cui l'evento imprevedibile si è verificato successivamente alla stipula del contratto (difetto funzionale della causa), il contratto non è nullo (in quanto la causa, anche se considerata in concreto, esisteva al momento della conclusione del contratto), ma risolubile, facendosi applicazione analogica delle norme in tema di risoluzione per impossibilità sopravvenuta (art. 1463 ss. c.c.) e di risoluzione per eccessiva onerosità (art. 1467 ss. c.c.). Cfr. in questo senso M. COSTANZA, *Dalla causa alla presupposizione*, in *Giust. civ.*, 1988, II, 291 ss.

<sup>426</sup> Che determina «l'essenzialità di tutte le attività e i servizi strumentali alla realizzazione del preminente scopo vacanziero, e cioè il benessere psico-fisico che il pieno godimento della vacanza come occasione di svago e di riposo è volto a realizzare»: Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, cit.

Sicuramente l'individuazione di una causa concreta del contratto turistico, sensibile ad eventi esterni sopravvenuti e non imputabili, costituisce una importante tappa nel processo di individuazione e regolamentazione della fattispecie negoziale. Tuttavia, anche in questo processo di qualificazione, il problema principale consiste nella tendenza giurisprudenziale a far ricorso anche a principi di equità.

Anche se, lo scopo di piacere caratterizza la finalità turistico ricreativa, però, non si può affermare che ogni circostanza sopravvenuta, per il solo fatto che potenzialmente possa pregiudicare l'interesse del turista, automaticamente sia tale da incidere sulla causa concreta del contratto.

Nella valutazione delle sopravvenienze contrattuali non imputabili, l'interprete non può prendere posizione aprioristicamente in favore di una delle parti, ma deve cercare di offrire soluzioni che raggiungano un equo contemperamento degli interessi in gioco. In realtà, senza trascurare la parte debole del contratto, si dovrebbe realizzare un adeguato equilibrio tra i due soggetti. Allo scopo di piacere perseguito dal turista fa riscontro lo scopo di conseguimento di un utile economico da parte dell'organizzatore. Tale bilanciamento richiede degli strumenti di flessibilità ed equità, per gestire le vicende patologiche del contratto, senza preventivamente addossare ad una delle parti il rischio delle sopravvenienze<sup>427</sup>.

Il rischio è che dopo l'estensione del tipo di danno risarcibile e delle ipotesi risarcitorie si stia iniziando ad ampliare anche il concetto stesso di prestazione, fino a quando nell'obbligazione di risultato che grava sul *tour operator* non si ricomprenderà anche il gradimento e la soddisfazione determinati dallo stato d'animo del consumatore.

### 3. Il contenuto dei contratti turistici.

In via generale, relativamente al contenuto del contratto, sono molti gli interventi comunitari i quali, in nome di un certo «neointerventismo» legislativo<sup>428</sup> ed in deroga al principio della libera determinazione delle pattuizioni negoziali nei limiti fissati dalla legge, predeterminano in maniera analitica e puntigliosa alcune condizioni dello stipulando accordo contrattuale.

---

<sup>427</sup> Per esempio, tenendo presente il principio di buona fede (artt. 1366 e 1375 c.c.), l'interprete deve valutare la permanenza di un interesse apprezzabile del creditore all'adempimento parziale nel caso di impossibilità sopravvenuta di una parte della prestazione (art. 1464 c.c.). Il giudice, poi, per determinare l'importanza dell'inadempimento, deve utilizzare come parametro l'interesse dell'altra parte contrattuale (art. 1455 c.c.). Altra valutazione richiesta dall'ordinamento è quella che attiene alla normale alea sottesa a tutti i contratti, che costituisce lo sbarramento per l'operatività della disciplina dell'eccessiva onerosità sopravvenuta (art. 1467 c.c.). Infine, l'art. 91, co. 5, Cod. Consumo lascia al giudice il compito di determinare se il rifiuto del consumatore di una soluzione alternativa proposta dall'organizzatore in caso di sopravvenienze non imputabili possa essere sorretto o meno da un giustificato motivo. La risoluzione per eccessiva onerosità sopravvenuta è disciplinata in modo peculiare per il contratto di viaggio dall'art. 91 Cod. Consumo. Laddove al co. 4 lascia al *tour operator* la scelta tra l'individuazione di soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio oppure il rimborso delle prestazioni non godute. La scelta tra le due opzioni è condizionata dall'onerosità delle soluzioni alternative che possono essere messe a disposizione del cliente in caso di impossibilità delle prestazioni che formano oggetto del contratto.

<sup>428</sup> L'espressione è di V. BUONOCORE, *Manuale di diritto commerciale*, Torino, 2006, 20.

L'attenzione crescente per il contenuto dell'accordo rientra nella politica correttiva di riequilibrio delle posizioni di forza dei contraenti e rappresenta uno strumento efficace per quelle situazioni di abuso e sopraffazione ai danni della parte debole del rapporto<sup>429</sup>.

L'obbligazione che l'operatore turistico promette al viaggiatore, qualificata come "di risultato"<sup>430</sup>, ha come contenuto la c.d. "nuova ospitalità", intesa come trasporto, alloggio o servizi connessi, ed è tanto più ampia, quanto più ricca di prestazioni è il soggiorno promesso al cliente, dietro corrispettivo.

Il contenuto dei contratti turistici consiste in una serie di prestazioni, tra le quali l'alloggio è ritenuto prevalente. Le altre prestazioni non sono accessorie, sotto il profilo causale rispetto all'obbligazione principale<sup>431</sup>, bensì elementi di qualificazione dell'alloggio, necessario, ma da solo non sufficiente a delineare il contratto<sup>432</sup>. Perciò, in tutte le fattispecie tipiche e atipiche della "nuova ospitalità" requisito minimo qualificante e comune denominatore è, appunto, tale prestazione, in presenza della quale è possibile ricondurre tutte le *species* turistiche ad un unico *genus*.

Parte integrante di qualsiasi contratto con finalità turistica è il dovere di protezione e sicurezza della persona, che costituisce l'essenza stessa del concetto di ospitalità e a cui è tenuto il *tour operator* nei

---

<sup>429</sup> Esemplificano tale tendenza le recenti discipline dei contratti di credito al consumo, dei contratti di vendita di pacchetti turistici e di quelli relativi all'acquisizione di un diritto di godimento parziale di beni immobili. Così l'art. 124 del d.lgs. 1 settembre 1993, n. 385, seguendo le linee guida fissate dalla direttiva CEE n. 87/102, relativa al ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di credito al consumo, contiene una minuziosa determinazione del contenuto minimo del contratto. Si tratta di una descrizione analitica e dettagliata ritenuta dal legislatore comunitario essenziale per l'assolvimento degli obblighi di trasparenza, completezza e comprensibilità nei confronti del consumatore. Il carattere cogente della disposizione è confermato dalla sanzione della nullità per l'ipotesi di apposizione di clausole vietate o di mancata indicazione di clausole obbligatorie e dalla conseguente previsione di sostituzione automatica delle clausole nulle attraverso l'impiego di rigidi criteri fissati dalla norma. L'art. 7 del d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111 contiene anch'esso un'elencazione di clausole necessarie. Il legislatore nazionale, nel recepire la direttiva CEE n. 90/314, ha tradotto in norma quel contenuto minimo che connota il contratto di vendita di pacchetti turistici, espropriando del relativo potere di determinazione l'organizzatore ed il venditore del pacchetto. La vendita di un pacchetto turistico è, infatti, un contratto predeterminato normalmente dalla parte venditrice, avendo ad oggetto un prodotto già confezionato da chi lo pone in vendita o da un soggetto terzo (appunto, l'organizzatore) e normalmente concluso mediante l'utilizzo di moduli o formulari secondo la diffusa tecnica della stipulazione per adesione (v. M. LA TORRE, *Disavventure nel diritto soggettivo: una vicenda teorica*, Milano, 1996, 32). Anche l'art. 3, co. 2, del d.lgs. 9 novembre 1998, n. 427 predetermina un contenuto minimo per i contratti relativi all'acquisizione di un diritto di godimento a tempo parziale di beni immobili. Tali contratti, oltre ad indicare le generalità ed il domicilio dell'acquirente, devono contenere l'indicazione del periodo di tempo durante cui può essere esercitato il diritto di godimento, la clausola di esclusione a carico dell'acquirente di altri oneri, obblighi o spese diverse da quelli previsti dal contratto, i termini di un eventuale scambio o alienazione del diritto oggetto della pattuizione, nonché la data ed il luogo della stipulazione. A questi elementi devono essere aggiunti, in virtù di un rinvio contenuto nell'art. 3, co. 2, quelli indicati nel precedente art. 2, co. 1, lett. da a) a j). Trattasi di notizie precise riguardanti l'identità ed il domicilio del venditore, l'immobile ed il suo stato, gli estremi della concessione edilizia e delle leggi regionali che regolano l'uso dell'immobile con destinazione turistica, i servizi e le strutture comuni ai quali l'acquirente avrà accesso, il prezzo di vendita, l'importo delle spese per l'utilizzazione dei servizi e delle strutture comuni e le condizioni di esercizio del diritto di recesso. Tutte queste informazioni devono essere cristallizzate in un documento informativo, che il venditore è tenuto a consegnare ad ogni persona che richieda informazioni sul bene immobile su cui verte il diritto oggetto del contratto.

<sup>430</sup> M.E. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, cit., 64.

<sup>431</sup> Cfr. Cass., 22 gennaio 2002, n. 707, in *Dir. turismo*, 2003, 149, con nota di M.E. LA TORRE, *Le prestazioni c.d. accessorie all'alloggio e i limiti di elasticità della causa del contratto di albergo*. Sulla difficoltà di stabilire la categoria degli elementi essenziali per la qualificazione di un contratto, si veda M. COSTANZA, *Il contratto atipico*, Milano, 1981, 21.

<sup>432</sup> Oltre che del contratto di albergo e della locazione, l'alloggio può essere oggetto di un comodato, di una prestazione di cortesia, di un contratto di affitta-camere, ritenuto analogo all'albergo con riferimento alla natura imprenditoriale dell'attività e al diretto contatto con il pubblico (Vedi sul punto, sul rapporto tra contratto di albergo e di affitta-camere: Cass., 3 dicembre 2002, n. 17167, in *Arch. Locazioni*, 2003, 185). Ma non solo, l'alloggio può costituire l'oggetto anche dei contratti di *bed and breakfast*, degli ostelli, dei *camping-village*, degli agriturismi, ecc.

confronti del viaggiatore, effettivo beneficiario della prestazione. Essi segnano il confine tra gli obblighi contrattuali e il rispetto del principio del *neminem laedere*. Non si tratta di una specifica obbligazione che si aggiunge alle altre principali o accessorie; né rientra nel dovere di esecuzione del contratto in “buona fede” (art. 1375 c.c.) o di comportamento secondo “correttezza” (art. 1175 c.c.)<sup>433</sup>, né di una modalità di condotta strumentale all’esatto adempimento<sup>434</sup>.

Nel dovere generale di buona fede (artt. 1366 e 1375 c.c.) è incluso quello di informazione<sup>435</sup>, che grava sia sul gestore che sul cliente<sup>436</sup>, e rientra in quel comportamento corretto e leale che le parti devono tenere durante e a causa del “contatto sociale”, che va dalla fase delle trattative, alla conclusione ed esecuzione del contratto. Il *tour operator* o il gestore della struttura turistica ha un obbligo di

<sup>433</sup> Si veda in Giurisprudenza, Cass., 25 novembre 2008, n. 28056, in *Foro it.*, 2008, 1615. Il principio di correttezza e buona fede - il quale, secondo la relazione ministeriale al codice civile, richiama nella sfera del creditore la considerazione dell’interesse del debitore e nella sfera del debitore il giusto riguardo all’interesse del creditore - deve essere inteso in senso oggettivo ed enuncia un dovere di solidarietà, fondato sull’art. 2 cost., che, operando come un criterio di reciprocità, esplica la sua rilevanza nell’imporre a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell’altra, a prescindere dall’esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge, sicché dalla violazione di tale regola di comportamento può discendere, anche di per sé, un danno risarcibile. Inoltre, cfr. Cass., 18 ottobre 2004, n. 20399, in *Contratti*, 2005, 429, con nota di SELVINI, *Buona fede e preliminari di compravendita ad effetti anticipati*, e in *Guida al dir.*, 2004, 44, 30, con nota di MADEO. In tema di contratti, il principio della buona fede oggettiva, cioè della reciproca lealtà di condotta, deve presiedere all’esecuzione del contratto, agli intendimenti del legislatore, alla sua formazione ed alla sua interpretazione e, in definitiva, accompagnarlo in ogni sua fase, concretandosi nel dovere di cooperazione e nell’obbligo di solidarietà e ponendosi come limite di ogni situazione negozialmente attribuita. Sicché la clausola generale di buona fede e correttezza è operante tanto sul piano dei comportamenti del debitore e del creditore nell’ambito del singolo rapporto obbligatorio (art. 1175 c.c.), quanto sul piano del complessivo assetto di interessi sottostanti all’esecuzione di un contratto (art. 1375 c.c.), concretizzandosi nel dovere di ciascun contraente di cooperare alla realizzazione dell’interesse della controparte e ponendosi come limite di ogni situazione, attiva o passiva, negozialmente attribuita, determinando così integralmente il contenuto e gli effetti del contratto. La buona fede, pertanto, si atteggia come un impegno od obbligo di solidarietà, che impone a ciascuna parte di tenere quei comportamenti che, a prescindere da specifici obblighi contrattuali e dal dovere del *neminem laedere*, senza rappresentare un apprezzabile sacrificio a suo carico, siano idonei a preservare gli interessi dell’altra parte.

<sup>434</sup> Cfr. M. E. LA TORRE, *Diritto civile e codificazione. Il rapporto obbligatorio*, Milano, 2006, 81, che esamina l’evoluzione interpretativa dei canoni di buona fede e correttezza fino all’attuale configurazione condivisa dalla Giurisprudenza che «ha riscoperto il ruolo della correttezza e buona fede per elevarla al rango di elemento dominante del rapporto obbligatorio, quasi la chiave per disvelarne l’intimo e reale contenuto». Vedi anche sull’argomento I. TARDIA, *Buona fede ed obblighi di informazione tra responsabilità precontrattuale e responsabilità contrattuale*, in *Rass. dir. civ.*, 2004, 724.

<sup>435</sup> L’imposizione di obblighi formali ha come obiettivo di favorire la riflessione del consumatore sulle condizioni che si appresta ad accettare col contratto e di dare maggiore certezza alla stipulazione, facilitando il ricorso ai mezzi giudiziali di tutela. Il primo obiettivo viene spesso rafforzato mediante l’imposizione di obblighi di informazione a carico del professionista, anche nella fase delle trattative, il cui adempimento si traduce nella consegna al consumatore di un *depliant*, con tutti quei dati analiticamente elencati nelle direttive e successivamente trasposti nelle discipline nazionali di recepimento. Nei contratti, se sorge la necessità di tutelare un contraente più debole, «questo risultato si realizza secondo un meccanismo cronologicamente determinato. Gli obblighi di informazione non sono più dettagliatamente specificati né tantomeno legati a vincoli formali. L’informazione non è più un obiettivo, ma si assegna ad essa una funzione strumentale rispetto al perseguimento del vero risultato, che può essere quello di far carico alla controparte professionalizzata di non abusare a suo esclusivo vantaggio della propria posizione, o di realizzare investimenti adeguati alle aspettative del cliente, o di rendere consapevole l’investitore, e di non fargli effettuare operazioni non adeguate. In tale ambito, le informazioni devono essere recepite nel contratto, che subisce vincoli formali, proprio per consentire al cliente di verificare che l’operazione conclusa corrisponda a quella proposta o che le informazioni vengano finalizzate a fornire un’ampia delucidazione sull’effettivo contenuto dell’accordo» (Sul punto vedi testualmente, D. VALENTINO, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, Napoli, 1999, 151). Anche dette prescrizioni rappresentano delle «formalità» imposte al contraente professionale e segni tangibili del nuovo formalismo (G. CHINÈ, *Le garanzie rafforzate del credito*, Torino, 2000, 645 ss.).

<sup>436</sup> L’informazione può creare degli squilibri e delle asimmetrie informative nel contratto a danno del consumatore. Questi però ha un dovere di informarsi e di fornire al gestore le informazioni necessarie per consentirgli l’esatta esecuzione della prestazioni. In argomento, sulle informazioni da fornire ai viaggiatori vedi: Trib. Roma, 24 aprile 2002, n. 16525, in *Dir. turismo*, 2003, con nota di GULLETTA, *Rilevanza della meta del viaggio ai fini della esclusione del risarcimento del danno da vacanza rovinata*. In dottrina cfr. E. LIVI, *Elementi di strategia delle imprese turistico-alberghiere*, Firenze, 1993, 198 ss.

informazione verso il cliente nel fornirgli notizie su servizi e caratteristiche della struttura ricettiva veritiere e non ingannevoli, incluse in opuscoli informativi, o diffuse con altri veicoli pubblicitari<sup>437</sup>. Il viaggiatore, invece, deve informare preventivamente il gestore su condizioni di salute e su particolari esigenze per una sua idonea accoglienza.

#### 4. I doveri di protezione del viaggiatore e la custodia delle sue cose.

I doveri di protezione<sup>438</sup> sono «obblighi rivolti a prevenire o allontanare danni dalla sfera di interessi della controparte»<sup>439</sup>, e sono a carico dell'altro contraente se ha la possibilità di tutelarli o di

---

Altre imposizioni di natura formale sono contenute nella disciplina del d.lgs. 22 maggio 1999, n. 185, con cui è stata recepita nell'ordinamento italiano la direttiva n. 97/7/CE relativa alle tecniche di contrattazione a distanza (vedi sul punto, D. VALENTINO, *Obblighi di informazione e vendite a distanza*, in *Rass. dir. civ.*, 1998, 375).

<sup>437</sup> Cfr. artt. 87 e 88 del Codice del consumo. L'art. 6 del d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111, attuativo della direttiva CEE n. 90/314, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso» (le cui disposizioni sono state in seguito trasfuse, con modificazioni, nel d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, «*Codice del consumo*») (In argomento cfr. il commento di A.M. MANCALEONI, in *Dir. tur.*, 2005, 385). Tali norme si fanno carico minuziosamente dei problemi relativi all'effettiva consapevolezza del turista, cercando di creare un reticolo di informazioni da fornire nelle trattative, un contenuto contrattuale essenziale e dettagliato che coinvolge non solo l'identificazione dei servizi offerti e dell'offerente, ma anche alcune modalità del rapporto stesso (termini per reclami, assenso per modifiche contrattuali, cedibilità del contratto). Oltre alla fase delle trattative e della conclusione del contratto, si prevede che l'organizzatore abbia ulteriori obblighi di informazioni circa le modalità tecniche dell'esecuzione delle prestazioni a suo carico. (Sul punto v. D. VALENTINO, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, cit., 182). Il decreto stabilisce che «il contratto di vendita di pacchetti turistici è redatto in forma scritta in termini chiari e precisi» e al consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore. (Cfr. G. SILINGARDI-F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, Torino, 1998, 200; L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, Milano, 1998; E. ROPPO, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 1 ss.; M.E. LA TORRE, *Il contratto di viaggio tutto compreso*, in *Giust. civ.*, 1996, 1, 27).

<sup>438</sup> I doveri di protezione, terminologia di ispirazione germanica, sono gli obblighi dei contraenti di comportarsi secondo buona fede e implicano il compimento di tutti quegli atti volti a far fronte ai pericoli nascenti dal «contatto sociale» tra le parti. Essi, anche se non dedotti esplicitamente in obbligazione, hanno ad oggetto immediato la conservazione della persona e delle cose dell'altra parte. Si fondano su una esigenza di avviso e informazione reciproca: Vedi L. BIGLIAZZI GERI, *Buona fede nel diritto civile*, in *Digesto civ.*, II, Torino, 1988, 154. Altra parte della dottrina evidenzia che «l'intesa la buona fede in senso oggettivo come principio di giustizia superiore, come principio della solidarietà contrattuale che trascende il regolamento negoziale imponendo a ciascuna parte di salvaguardare l'utilità dell'altra a prescindere da determinati obblighi contrattuali o extracontrattuali diventa impegno che prevale su quanto le parti hanno stabilito esprimendo un fondamentale principio etico dell'ordinamento»: testualmente C.M. BIANCA, *Il contratto*, in *Diritto civile*, III, Milano, 2000, 520. La buona fede poi è intesa da F. GALGANO, *Diritto civile e commerciale*, Padova, 1990, 462 come «principio posto a chiusura del sistema per colmare le lacune che questo può rivelare nella varietà e molteplicità delle situazioni della vita economica e sociale». Sui doveri di protezione e buona fede si veda D. CARUSI, *Correttezza (Obblighi di)*, in *Enc. dir.*, X, Milano, 1962, 709; A. DI MAJO, *Commento all'art. 1175*, in *Comm. Cod. civ.*, a cura di SCIALOJA e BRANCA, Bologna-Roma, 1988, 154; F. BENATTI, *Osservazioni in tema di doveri di protezione*, in *Riv. trim.*, 1960, 1342; C. CASTRONOVO, *Obblighi di protezione e tutela del terzo*, in *Jus*, 1976, 176. È di contrario avviso C.M. BIANCA, *Il contratto*, in *Diritto civile*, III, Milano, 2000, 478, per il quale gli obblighi di protezione non si basano sulla buona fede. L'autore ritiene, infatti, che nell'adempimento dell'obbligazione il debitore è tenuto ad un comportamento che non lede i beni personali e patrimoniali del creditore: qui la responsabilità deve essere valutata secondo il criterio non della correttezza ma della diligenza. Più in generale, invece, in materia v. U. NATOLI, *L'attuazione del rapporto obbligatorio*, I, Milano, 1974; P. PERLINGIERI, *Dei modi di estinzione diversi dall'adempimento*, in *Comm. Cod. civ.*, a cura di SCIALOJA e BRANCA, Bologna-Roma, 1975; M. GIORGIANNI, *L'obbligazione (la parte generale dell'obbligazione)*, I, Milano, 1951; E. BETTI, *Teoria generale delle obbligazioni*, I, II, Milano, 1955; L. BARASSI, *La teoria generale delle obbligazioni*, I, Milano, 1963; C.M. BIANCA, *L'obbligazione*, in *Diritto civile*, IV, Milano, 1990; R. SCOGNAMIGLIO, *Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale*, in *Noviss. Dig. it.*, XV, Torino, 1968, 676; G. VISINTINI, *La responsabilità contrattuale*, Napoli, 1979, 158; ID., *Inadempimento e mora del debitore*, in *Comm. cod. civ.*, diretto da Schlesinger, Milano, 1987, 239; C.A. CANNATA, *Le obbligazioni in generale*, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da Rescigno, IX, Torino, 1984, 42. L'art. 2, d. lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (cod. consumo) stabilisce che ai consumatori e

pregiudicarli<sup>440</sup>. «Ed è in questo “potere di protezione”, cui fa riscontro nella controparte il bisogno di essere protetta, che va individuato il presupposto della qualificazione giuridica in termini di dovere»<sup>441</sup>.

Durante l'attuazione del contratto turistico, il viaggiatore affida al professionista il trasporto, la cura della sua persona e la custodia delle sue cose. Questi, infatti, è responsabile delle condizioni di sanità ambientale, igiene, sicurezza, libertà di movimento, etc., che incidono sulla salute fisica e psicofisica del cliente, sulla sua incolumità personale, sul suo riposo. La prestazione deve essere svolta osservando tale dovere di protezione e garantendo la sicurezza in ogni luogo ove il rapporto si svolge<sup>442</sup>.

Per delineare una efficace tutela per le ipotesi di violazione<sup>443</sup>, si è ricorso alle norme sulla responsabilità oggettiva di natura extracontrattuale<sup>444</sup>, all'art. 2051 c.c.<sup>445</sup> e alla tutela risarcitoria. In realtà

---

agli utenti siano riconosciuti come fondamentali i diritti alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali. Per la rilevanza dei doveri di protezione nei contratti del consumatore cfr. F. CAMILLETTI, *L'art. 2 del codice del consumo e i diritti fondamentali del consumatore nei rapporti contrattuali*, in *I Contratti*, 2007, 907. Sul rapporto fra la tutela della debolezza contrattuale e canone di buona fede cfr. G. OPPO, *Impresa e mercato*, in *Riv. dir. civ.*, 2001, 1, 421; G. TASSONI, *Organizzazione di viaggi nazionali ed internazionali e doveri di protezione*, in *Giur. it.*, 1991, I, 270, 68 e di recente L. LAMBO, *Obblighi di protezione*, Padova, 2007.

<sup>439</sup> F. BENATTI, *Doveri di protezione*, in *Digesto civ.*, VII, Torino, 1991, 221 e ID., *La clausola generale di buona fede*, in *Banca, borsa*, 2009, I, 241.

<sup>440</sup> Difficile è una ricostruzione teorica degli obblighi di protezione per L. LAMBO, *Obblighi di protezione*, cit., che ritiene che oggi a seguito di nuovi tentativi di generalizzazione e astrazione del concetto di obbligazione, si presentano sempre più mobili i riferimenti dogmatici e di diritto positivo, che consentono di individuare la fattispecie costitutiva degli obblighi di protezione, il regime applicabile alle violazioni di tale obbligo, il presupposto essenziale che integra la fattispecie degli obblighi di protezione.

<sup>441</sup> S. CICCARELLO, *Dovere di protezione e valore della persona*, Milano, 1989.

<sup>442</sup> La legge di riforma del turismo (l. n. 135/2001) prescrive espressamente l'obbligo di attenersi alle vigenti norme, prescrizioni e autorizzazioni in materia edilizia, urbanistica, igienico sanitaria, di pubblica sicurezza e sulla destinazione d'uso dei locali e degli edifici (art. 9, co. 2 c.c., l. n. 135/2001). Il d.p.c.m. 13 settembre 2002, di attuazione prevede l'abbattimento delle barriere architettoniche per consentire la fruizione delle strutture turistiche da parte di soggetti disabili o con limitate capacità motorie. Per alcuni l'obbligo di sorveglianza sulla sicurezza dei locali può avere la sua fonte nel contratto di albergo e l'art. 1225 c.c. è il parametro di riferimento per le misure protettive da adottare (G. ZUDDAS, *Il deposito in albergo e nei magazzini generali*, in *Tratt. dir. comm.*, diretto da BUONOCORE, II, III, 4, Torino, 2006, 73).

<sup>443</sup> Per le soluzioni proposte dalla dottrina con specifico riferimento al contratto di albergo, vedi B. INZITARI, *La responsabilità dell'albergatore per i danni subiti dal cliente nei locali dell'impresa*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 1975, 2, 537, che ritiene debba essere garantita una generale situazione di sicurezza; F. SCORTECCI, *Il tour operator non è responsabile per i danni che il viaggiatore avrebbe potuto evitare con l'ordinaria diligenza* (Nota a Trib. Roma, 27 novembre 2003, in *Dir. turismo*, 2004, 242; ID., *Responsabilità del ristoratore per danni subiti dagli avventori all'interno del locale* (Nota a Cass., 15 febbraio 2003, n. 2312), in *Contratti*, 2004, 457, dove l'autore critica la Cass. che ha escluso la responsabilità del ristoratore per il danno causato al cliente del comportamento pericoloso degli avventori, evidenziando come la sentenza, negando il dovere del gestore di garantire la sicurezza delle persone presenti nel locale, si ponga «in contrasto con chi riconosce un generale dovere di assicurare condizioni di sicurezza rispetto ai pericoli di danno che possono colpire cose e persone, per tutte le imprese che hanno occasione di ospitare nei propri locali la clientela». Per le soluzioni giurisprudenziali, invece, in caso di violazione dei doveri di protezione: «La responsabilità dell'albergatore per i danni causati ad un cliente dalle dotazioni di una camera della struttura ricettiva si inquadra nella responsabilità da custodia prevista dall'art. 2051 c.c., con la conseguenza che, ai fini della sua configurabilità, è sufficiente che il danneggiato fornisca la prova della sussistenza del nesso causale tra la cosa che ha provocato l'incidente e l'evento dannoso, indipendentemente dalla pericolosità attuale o potenziale degli oggetti e della condotta dell'albergatore, sul quale incombe, ai fini dell'esclusione di detta responsabilità, l'onere di provare il caso fortuito»: Cass., 28 novembre 2007, n. 24739, in *Corriere giur.*, 2008, 1597, con nota di CARRATO, *La responsabilità dell'albergatore per il bene in custodia*, in *Resp. civ.*, 2008, 573, con nota di GRECO; in *Danno e resp.*, 2008, 782, con nota di BOSCHI; in *Giust. civ.*, 2008, I, 1483; in *Vita not.*, 2008, 264; in *Resp. civ. e prev.*, 2008, 181, con nota di FACCI. In senso contrario, App. Venezia, 14 dicembre 1982, in *Resp. civ. e prev.*, 1983, 659 e in *Dir. e pratica assic.*, 1984, 264, con nota di GIAMMARINO, che in un caso analogo ha escluso l'applicabilità dell'art. 2051 c.c. e la responsabilità dell'albergatore, addebitando al cliente un comportamento imprudente, tale da integrare il fortuito. L'uso cosciente e imprudente della cosa locata dall'albergatore esclude la responsabilità per la garanzia della cosa locata ex art. 1578 c.c. e quella nascente dall'obbligo dell'albergatore di tutelare l'incolumità fisica dei clienti. Più di recente, Cass., 9 novembre 2005, n. 21684, in *Foro it.*, 2006, I, 1807, ove si legge che ai fini della responsabilità per danni cagionati da cose in custodia, non occorre dimostrare il carattere insidioso della *res* da cui deriva il pregiudizio.

poichè il dovere di protezione non corrisponde ad una specifica prestazione, il cliente non può pretendere l'adempimento coattivo, ma la giuridicità del dovere comporta che, nel caso in cui la sua violazione «è stata la causa della lesione di un diritto alla cui tutela il dovere era diretto»<sup>446</sup>, il danneggiato avrà diritto al risarcimento. Non è un caso quindi, che i vari gestori stipulano una polizza di assicurazione a garanzia dei danni sofferti dai clienti durante e a causa del loro soggiorno in albergo.

Il dovere di protezione qualifica, quindi, tutti i contratti di ospitalità e permea le modalità di adempimento di ogni singolo servizio. Inoltre, il gestore di ciascuna struttura ricettiva o di ciascun servizio di trasporto deve salvaguardare e proteggere, oltre il viaggiatore, anche i suoi beni. La loro custodia, quindi, insieme alla protezione della persona, qualificano il contratto turistico ed rientrano nel contenuto contrattuale.

La custodia può trovare autonoma configurazione e disciplina in un contratto particolare definito deposito in albergo, *species del genus* deposito in generale. Il deposito implica la consegna e l'affidamento ad altri della cosa<sup>447</sup>.

L'obbligo di custodia non è esclusivo del contratto di deposito, ma è presente in molti contratti con funzione accessoria, finalizzata all'adempimento dell'obbligazione principale<sup>448</sup>. In questi casi

---

<sup>444</sup> Non si è fatto genericamente ricorso all'art. 2043 c.c., per il meno gravoso onere della prova a carico del danneggiato. Cfr., Cass., 6 febbraio 2007, n. 2563, in *Dir. turismo*, 2008, 47, con nota di STUCCHI. Il contratto di *ski-pass* - che consente allo sciatore l'accesso, dietro corrispettivo, ad un complesso sciistico al fine di utilizzarlo liberamente ed illimitatamente per il tempo convenzionalmente stabilito - presenta i caratteri propri di un contratto atipico nella misura in cui il gestore dell'impianto assume anche, come di regola, il ruolo di gestore delle piste servite dall'impianto di risalita, con derivante obbligo a suo carico della manutenzione in sicurezza della pista medesima e la possibilità che lo stesso sia chiamato a rispondere dei danni prodotti ai contraenti determinati da una cattiva manutenzione della pista, sulla scorta delle norme che governano la responsabilità contrattuale per inadempimento, sempre che l'evento dannoso sia eziologicamente dipendente dalla suddetta violazione e non, invece, ascrivibile al caso fortuito riconducibile ad un fatto esterno al sinallagma contrattuale.

<sup>445</sup> La norma *ex art.* 2051 c.c. (Responsabilità da cose in custodia) si applica non solo al caso in cui la cosa ha un ruolo attivo nella produzione dell'evento (cfr. su ciò A. DE CUPIS, *Dei fatti illeciti*, in *Comm. Cod. civ.*, a cura di SCIALOJA e BRANCA, Bologna-Roma, 1971, 89; P.G. MONATERI, *Responsabilità civile*, in *Digesto civ.*, Torino, 1998, XVII, 1), ma anche nel caso di dinamismo derivato della cosa, in base alla prova del nesso causale tra l'oggetto che ha provocato l'incidente e l'evento dannoso, indipendentemente dalla sua pericolosità attuale o potenziale e dalla condotta dell'albergatore (cfr. C.M. PENUTI, *La prova liberatoria a carico del custode ex art. 2051 c.c.* (Nota a Cass., 6 febbraio 2007, n. 2563, cit.), in *Nuova giur. civ.*, 2007, I, 1269, ove, confermata la natura oggettiva della responsabilità *ex art.* 2051 c.c., si è affermato che ai fini della sua configurabilità, è sufficiente che sussista il nesso causale tra la cosa in custodia e l'evento dannoso, indipendentemente dalla pericolosità attuale o potenziale della cosa stessa e senza che rilevi al riguardo la condotta del custode e l'osservanza o meno di un obbligo di vigilanza.

<sup>446</sup> U. MAJELLO, *Custodia e deposito*, Napoli, 1958, 55 e C. CASTRONOVO, *Obblighi di protezione*, in *Encicl. giur. Treccani*, XXI, Roma, 1990.

<sup>447</sup> In materia vedi: V. BUONOCORE e A. LUMINOSO (a cura di), *Contratti d'impresa*, II, Milano, 1993, 1256; U. CARNEVALI e G. BONILINI, *La responsabilità dell'albergatore*, in *Leggi civ. e comm.*, 1979, 127; V. GERI, *La responsabilità civile dell'albergatore*, Milano, 1979; B. INZITARI, *La responsabilità dell'imprenditore*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da F. GALGANO, II, Padova, 1978, 383; L. MEZZASOMA, *La responsabilità civile dell'albergatore*, in *Rass. dir. civ.*, 1990, 536.

<sup>448</sup> Grava, per esempio, sul prestatore d'opera che ha in consegna il bene per eseguire la sua prestazione (cfr. Cass., 6 luglio 2006, n. 15364, in *Foro it.*, 2006, 2027. L'art. 1780 c.c., in forza del quale il depositario, per ottenere la liberazione dalla propria obbligazione, è tenuto a fornire la prova che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile, trova applicazione anche quando l'obbligazione della custodia e della riconsegna formino parte di un contratto misto nel quale confluiscono le cause del deposito e di altro contratto, come nel caso del contratto concluso dall'autoriparatore, in cui l'obbligo di custodia e di restituzione assume funzione accessoria, in quanto finalizzato all'adempimento dell'obbligazione principale. Tale pronuncia è stata confermata da Cass., 11 giugno 2008, n. 15490, in *Giust. civ.*, 2009, I, 169, che stabilisce che affinché sorga la responsabilità del depositario per i danni alla cosa depositata non è necessario un espresso accordo in virtù

ricorre la responsabilità per omessa custodia per il solo fatto che il depositario ha accettato di tenere il bene altrui presso di sé, senza che sia necessario uno specifico contratto tra le parti. L'art. 1177 c.c. dispone che «l'obbligazione di consegnare una cosa determinata include quella di custodirla fino alla consegna». Ne consegue che sarà il soggetto chiamato a rispondere a dover dimostrare che la consegna dipende da un rapporto diverso, ove è estranea la responsabilità per custodia<sup>449</sup>. Anche in contratti con

---

del quale questi si impegni formalmente a custodirla, ma è sufficiente la mera consegna di essa (con la conseguente sottoposizione alla propria sfera di influenza e di controllo), non accompagnata da manifestazioni di volontà volte a limitare ad escludere la responsabilità *ex recepto*; sul vettore per il bagaglio del passeggero (v. per il trasporto aereo in dottrina: E.G. ROSAFIO, *Il trasporto aereo di cose - Riflessioni sul nuovo regime legale*, Milano, 2007; R. TRANQUILLI LEALI e E.G. ROSAFIO, *Sicurezza, navigazione e trasporto*, Milano, 2008; M. RIGUZZI e A. ANTONINI, *Trasporti e turismo*, Torino, 2008. In Giurisprudenza vedi Cass., 25 settembre 2001, n. 12015, in *Giust. civ.*, 2002, I, 2847, con nota di E.G. ROSAFIO, *Brevi riflessioni sull'applicabilità dell'art. 29 della Convenzione di Varsavia ai preposti del vettore aereo e sulla nozione di preposto*. La decadenza biennale per far valere l'illecito del vettore aereo, prevista dall'art. 29 della convenzione di Varsavia, non si applica al caso in cui il danno a passeggeri, in concomitanza con operazioni d'imbarco, sia causato dal gestore dell'esercizio aeroportuale, soggetto autonomo sottratto all'ingerenza del vettore. Con riferimento al trasporto pubblico di linea vedi Cass., 11 novembre 2003, n. 16938, in *Danno e resp.*, 2004, 403, con nota di GIORDO, *Responsabilità per perdita di bagaglio e quantificazione del danno*; in *Dir. trasporti*, 2004, 855, con nota di MANCINI, *Ancora sul limite risarcitorio nel trasporto stradale di bagaglio*; in *Dir. turismo*, 2004, 145, con nota di GIAMMARINO. In caso di smarrimento del bagaglio trasportato non a mano dal viaggiatore a bordo di autobus destinato a pubblico servizio, il vettore è responsabile ove non provi che la perdita del bagaglio è derivata da causa a lui non imputabile ed il danno si può determinare in una somma di euro corrispondenti a lire dodicimila per chilogrammo di peso del bagaglio o nella maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero; se il preciso ammontare di questi valori non può essere provato, il danno può essere liquidato equitativamente dal giudice. Sul dovere di custodia come obbligo accessorio rientrante nella prestazione del vettore ma non caratterizzante la causa in senso tecnico del negozio: vedi G. RIGHETTI, *Trasporto e deposito*, in *Dir. marittimo*, 1991, 66; e infine nel caso di ritenzione della cosa da parte del depositario oltre il termine convenuto per effetto del mancato ritiro da parte dell'avente diritto (v. Cass., 27 marzo 2007, n. 7493, in *Foro it.*, 2008, I, 232 e in *Danno e resp.*, 2008, 652, con nota di FABRIZIO – SALVATORE. Qualora il ritiro di un veicolo rimosso, perché in divieto di sosta, non sia possibile a causa dei danni arrecatigli durante le operazioni di rimozione da chi ne diviene depositario, l'obbligo di pagamento delle spese di custodia sorge esclusivamente a seguito della riparazione dello stesso, ovvero dell'integrale risarcimento dei danni, ad opera del depositario. Nel deposito, avente natura reale, la consegna della cosa è necessaria per il perfezionamento del contratto; tuttavia la consegna può realizzarsi con una *ficta traditio* attraverso la ritenzione della cosa da parte del depositario, per effetto del mancato ritiro da parte dell'avente diritto, con il conseguente sorgere per il depositario dell'obbligo di custodia e per il proprietario dell'obbligo di pagamento delle spese di custodia fino al ritiro dello stesso.

<sup>449</sup> E ciò perché si tratta o della mera locazione di spazi, o di servizi portuali nel contratto di ormeggio, a cui si rinvia cap. 2, par. 4. Cfr. Cass., 1 giugno 2004, n. 10484, in *Dir. e giustizia*, 2004, 39, 20, con nota di ROSSETTI, e in *Contratto*, 2005, 691 con nota di DE MEO, *La disciplina del contratto di ormeggio*. Il contratto di ormeggio, pur rientrando nella categoria dei contratti atipici, è sempre caratterizzato da una struttura minima essenziale (in mancanza della quale non può dirsi realizzata la detta convenzione negoziale), consistente nella semplice messa a disposizione ed utilizzazione delle strutture portuali con conseguente assegnazione di un delimitato e protetto spazio acqueo; il suo contenuto può, peraltro, del tutto legittimamente estendersi anche ad altre prestazioni (sinallagmaticamente collegate al corrispettivo), quali la custodia del natante e/o quella delle cose in esso contenute, restando a carico di chi fonda un determinato diritto (o la responsabilità dell'altro contraente sulla struttura del contratto), fornire la prova dell'oggetto e del contenuto; il relativo accertamento si esaurisce in un giudizio di merito che, adeguatamente motivato, non è censurabile in sede di legittimità. Con riferimento al contratto di ormeggio con obbligo di custodia, in caso di avaria, deterioramento o distruzione della imbarcazione, il concessionario dell'ormeggio non si libera della responsabilità *ex recepto* provando di avere usato nella custodia della *res* la diligenza del buon padre di famiglia prescritta dall'art. 1768 c.c., ma deve provare a mente dell'art. 1218 c.c. l'inadempimento sia derivato da causa a lui non imputabile; tale fatto esterno non deve assumere necessariamente i caratteri del caso fortuito o della forza maggiore, atteso che non si versa in ipotesi di presunzione di responsabilità, ma di presunzione di colpa; pertanto la prova liberatoria consiste nella dimostrazione di aver adottato tutte le precauzioni suggerite dall'ordinaria diligenza, con l'avvertenza che ove il concessionario dell'ormeggio si renda conto (o debba rendersi conto) della necessità di uno sforzo maggiore rispetto a quello ordinario, egli è tenuto a prestarlo, versando altrimenti in colpa cosciente, ancorché abbia custodito il bene con la diligenza del buon padre di famiglia. Vedi anche Cass., 2 agosto 2000, n. 10118, in *Dir. maritt.*, 2001, 1431. Il contratto di ormeggio, che rientra nella categoria dei contratti atipici, è caratterizzato da una struttura minima essenziale - consistente nella semplice messa a disposizione ed utilizzazione delle strutture portuali con conseguente assegnazione di un delimitato e protetto spazio acqueo - cui però possono accedere altre prestazioni quali la custodia del natante e/o quella delle cose in esso contenute. Il contratto di ormeggio, pur rientrando nella categoria dei contratti atipici, è sempre caratterizzato da una struttura minima essenziale (in mancanza della quale non può dirsi realizzata la detta convenzione negoziale), consistente

funzioni diverse, quindi, la violazione di tale obbligo, anche se non espressamente previsto, può essere fonte di responsabilità, per l'affidamento che il soggetto ripone in chi ha ricevuto la cosa e deve conservarla.

Nei vari contratti turistici vi può essere tra il deposito e la prestazione principale di ospitalità un legame più o meno intenso. Meno forte è quello che risulta dall'art. 1783 c.c.<sup>450</sup>. Tale disciplina, insieme alle altre norme concernenti il contratto di albergo, può essere estesa anche agli altri contratti turistici, equiparando la figura dell'albergatore agli altri gestori delle strutture di accoglienza. È una ipotesi speciale di deposito, ove la realtà, la consegna, come momento perfezionativo del contratto, consiste nell'introdurre le cose del cliente nella costruzione turistica, affidandola alla cura del gestore o di un eventuale *tour operator*<sup>451</sup>. In tal caso non vi è un autonomo contratto di deposito, poiché la custodia nella struttura turistica rientra nella prestazione principale del gestore, senza la quale la funzione pratica del contratto sarebbe compromessa. Verrebbe pregiudicata sia l'esigenza di sicurezza del turista che la necessità concreta di tutelare i suoi effetti personali. L'obbligo di custodia sulle cose e la protezione della persona del viaggiatore rientrano nella prestazione principale del gestore e contribuiscono a connotarne l'ambito e il contenuto.

Vi è, invece, un autonomo contratto di deposito (*ex art. 1766 c.c.*) nel caso in cui vi è un accordo tra gestore turistico e cliente. Ciò avviene per i beni di valore da conservare nelle cassette di sicurezza, per la custodia assunta fuori dalla struttura per il periodo di soggiorno del turista, per le cose da custodire per un periodo precedente o successivo al soggiorno. In tutti questi casi il contratto di deposito è autonomo, ma comunque presuppone il contratto turistico, perché sarebbe impensabile che il gestore possa rispondere per mancata custodia di cose che appartengono a soggetti che non usufruiscono dei suoi servizi.

## 5. La conclusione del contratto turistico.

---

nella semplice messa a disposizione ed utilizzazione delle strutture portuali con conseguente assegnazione di un delimitato e protetto spazio acqueo; il suo contenuto può, peraltro, del tutto legittimamente estendersi anche ad altre prestazioni (sinallagmaticamente collegate al corrispettivo), quali la custodia del natante e/o quella delle cose in esso contenute, ed il relativo accertamento si esaurisce in un giudizio di merito, che, adeguatamente motivato, non è censurabile in sede di legittimità. In dottrina cfr. in materia M. GRIGOLI, *Sulla qualificazione del contratto di ormeggio* (Nota a Cass., 21 ottobre 1994, n. 8657), in *Giust. civ.*, 1994, I, 3061, che distingue due ipotesi del contratto di ormeggio: una assimilabile alla locazione, l'altra al deposito, dal quale si distingue perché ha per oggetto la semplice messa a disposizione e utilizzazione delle strutture portuali e si estende alla custodia delle imbarcazioni.

<sup>450</sup> L'art. 1783 c.c. prevede la responsabilità dell'albergatore «per ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo e tali sono quelle che vi si trovano durante il tempo nel quale il cliente dispone dell'alloggio» e di esse il gestore ne ha la custodia *ex lege*, e quindi la responsabilità.

<sup>451</sup> In tale caso la cosa rientra nel possesso oltre che del cliente, anche in quello del gestore turistico, come avviene per le cose contenute nei *container* consegnate al vettore o nelle cassette di sicurezza custodite dal banchiere. Si tratta di un possesso sprangato, come lo definisce M.E. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in F. DELFINI e F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, in *Trattato dei contratti* diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, cit., 82.

Il contratto turistico o di ospitalità è a forma libera, ma può essere concluso per iscritto (lettera, fax, telegramma)<sup>452</sup>, verbalmente (telefonicamente o di persona), con un comportamento concludente (con l'assegnazione della camera al cliente o con la consegna in custodia del bagaglio del viaggiatore)<sup>453</sup> o per via telematica<sup>454</sup> (posta elettronica o via *internet* attraverso il sito della struttura)<sup>455</sup>.

In questo ultimo caso il gestore ottiene ricevuta dell'ordine del cliente senza ritardo e per via elettronica<sup>456</sup>. L'ordine e la ricevuta si considerano pervenuti quando le parti cui sono indirizzate hanno possibilità di accedervi<sup>457</sup>.

---

<sup>452</sup> L'art. 6 d. lgs. n. 111/1995 prevede, invece, che il contratto di vendita dei pacchetti turistici debba essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi e che al consumatore debba essere rilasciata una copia, sottoscritta e timbrata dall'organizzatore o dal venditore. (Cfr. G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., 41). Vedi in giurisprudenza, Trib. Treviso, 4 aprile 2003, in *Dir. turismo*, 2004, 2, 127, con nota di A. CORRADO, *La forma del contratto di viaggio*. La forma scritta del contratto di vendita di pacchetti turistici è prevista dall'art. 6 d. leg. n. 111/1995 e benché tale norma non sanzioni in modo espresso con la nullità il difetto della forma scritta, tale sanzione discende automaticamente dalla disciplina del contratto in generale; dal complesso delle norme che prevedono l'applicazione di una forma negoziale determinata può essere dedotto il principio della natura essenziale della forma prevista in tutti i casi in cui la legge stessa non ne limiti l'imposizione ad effetti particolari; peraltro tale principio si applica anche alle forme negoziali che in difetto di pattuizione espressa si presumono essenziali, secondo la previsione di cui all'art. 1352 c.c.

<sup>453</sup> Cass., 29 gennaio 1981, n. 690, in *Foro it.*, 1981, I, 1321, con nota di SFORZA. Risponde ai sensi dell'art. 1783 c.c., e non secondo la disciplina del deposito gratuito, l'albergatore che ancor prima di assegnare l'alloggio all'avventore riceva da lui una cosa a fine di custodia.

<sup>454</sup> Una distinzione utile da fare a tal proposito è tra contratti informatici ed a oggetto informatico. «Oltre ai rapporti negoziali nei quali le tecnologie informatiche intervengono come mezzo di rappresentazione o di espressione della volontà o come strumento di raggiungimento dell'accordo negoziale (contratti a conclusione informatica: ad esempio, *e-commerce*) o come strumento di esecuzione di contratti conclusi in altro modo (si pensi, ad esempio, ad un contratto concluso in via ordinaria, nel quale l'esecuzione della prestazione del pagamento del prezzo viene eseguita con un trasferimento elettronico di fondi, le nuove tecnologie possono assurgere ad oggetto contrattuale. Esistono una pluralità di contratti e, quindi, di accordi nei quali l'oggetto è un bene o un servizio informatico»: testualmente D. VALENTINO, *I contratti informatici*, in *Manuale di diritto dell'Informatica*, Napoli, 2004.

<sup>455</sup> M.E. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI, *Manuale di diritto del turismo*, cit., 291 e ID., *I contratti di ospitalità*, in F. MORANDI, M. M. COMENALE PINTO, M. LA TORRE, *I contratti turistici*, cit., 288. Allorché la contrattazione *inter arbitantes* avviene grazie a strumenti telematici si pone il problema di reperire equipollenti della sottoscrizione, che garantiscono la paternità del documento, ed equipollenti della intrinseca immodificabilità del supporto cartaceo (caratteristica che garantisce la non modificabilità in modo occulto del documento convenzionale). La riconosciuta rilevanza della documentazione digitale di fatti (e cose) potrà aprire nuovi spazi nella documentazione contrattuale: si pensi alla documentazione digitale della conclusione di un contratto, laddove la riproduzione delle immagini dei soggetti fisici che emettono oralmente le dichiarazioni costituenti l'accordo contrattuale potrà semplificare l'attività interpretativa del contratto. Se poi il documento che riproduce in modo digitale tale conclusione verrà corredato della firma digitale delle parti sarà rispettato anche il requisito della forma scritta previsto per alcuni tipi contrattuali e ciò avverrà con un documento che non necessariamente dovrà contenere un testo. Le implicazioni, a livello sistematico, come avevo segnalato già in un primo commento dell'originario DPR 513/1997, paiono notevoli. Malgrado per i contratti più complessi ed analitici (che si propongano cioè di evitare ogni eterointegrazione) possa essere infrequente che le parti verbalmente declamino l'intero contenuto del regolamento contrattuale, si possono ipotizzare contrattazioni verbali che, tramite la loro documentazione in tempo reale - attecnicamente, la loro ripresa "cinematografica", seppur in modo digitale - divengono contrattazioni scritte, agli effetti della forma vincolata, grazie al combinato disposto degli artt. 20 - 21 CAD (in precedenza art. 10 TUDA), 2702, 2712 e 1350 cod. civ. La tradizionale forma scritta potrà dunque essere integrata dal concorso di più tecniche multimediali: unico limite sarà il concetto di *dichiarazione*, perché saranno idonee ad integrare, grazie alla disciplina richiamata, il requisito della forma scritta solo quelle tecniche di comunicazione che possano qualificarsi *dichiarazione* dal punto di vista giuridico. Ed anche un tema classico del diritto civile, quale quello della *relatio*, andrà rimeditato, valutando, ad esempio, la validità del rinvio, per la descrizione e determinazione dell'oggetto contrattuale, alla riproduzione del medesimo in modo digitale. La problematica è stata affrontata in dottrina da: F. DELFINI, *Firme elettroniche* [aggiornamento-2007], in *Digesto civ.*, Torino, I; ID., *L'evoluzione normativa della disciplina del documento informatico: dal d.p.r. 513/1997 al codice dell'amministrazione digitale*, in *Riv. dir. privato*, 2005, 531; ID., *Contratto telematico e commercio elettronico*, Milano, 2003; ID., *La collocazione di pacchetti turistici tra negoziazione tradizionale e negoziazione telematica*, in *Dir. turismo*, 2004, 106; ID., *Vendita via Internet di pacchetti turistici last minute e recesso del consumatore*, in *Dir. turismo*, 2003, 121.

<sup>456</sup> Ciò in base a Direttiva sul commercio elettronico n. 2000/31/CE, attuata con l. 1 marzo 2002, n. 39 (legge comunitaria 2002) e recepita con il d. lgs. n. 70/2003. Sul tema v.; E. TOSI, *Il contratto virtuale - Prima parte: profili strutturali e procedurali*;

Nel contratto turistico, quindi, non esistono obblighi di forma né *ad substantiam* né *ad probationem*, e nella prassi contrattuale sono le parti a scegliere la forma che intendono utilizzare in relazione alle loro specifiche esigenze<sup>458</sup>. Lo stesso principio della libertà della forma vale anche per la disdetta del contratto, che può essere fatta anche verbalmente<sup>459</sup> ed, in particolare, anche tramite telefono, purché tale forma non sia stata esclusa dalla presentazione dell'offerta fatta dal gestore<sup>460</sup>.

---

*seconda parte: profili formali*, in *Studium iuris*, 2008, 669 e 797; ID., (a cura di), *Commercio elettronico e servizi della società dell'informazione*, Milano, 2003; ID., *Contratto virtuale* [aggiornamento-2003], in *Digesto civ.*, 2003, Torino, I, 458; ID., *Il contratto virtuale - Procedimenti formativi e forme negoziali tra tipicità e atipicità*, Milano, 2005; G. BISCONTINI E M.C. DE VIVO, (a cura di), *Lezioni di diritto dell'informatica - Percorsi di studio*, Napoli, 2008; G. FINOCCHIARO, *Diritto di Internet*, Bologna, 2008; B. MUSTI, *I contratti a oggetto informatico*, Milano, 2008; F. VENOSTA, *Forme telematiche e precetto di trasparenza*, in *Obbligazioni e contratti*, 2008, 968; G. ZICCARDI, *Informatica giuridica - tomo I: Controcultura, informatica giuridica, libertà del software e della conoscenza*, tomo II: *Privacy, sicurezza informatica, computer forensics e investigazioni digitali*, Milano, 2008; ID., *Informatica, comportamenti e diritto: dalla computer ethics alla computer forensics*, in *Cyberspazio e dir.*, 2008, 395; U. DRAETTA, *Internet e commercio elettronico*, Milano, 2001; G. FINOCCHIARO, *Il valore probatorio del documento informatico*, in *Contratto e impresa*, 2002, 76; V. FRANCESCHELLI, *Computer e diritto*, Rimini, 1989; V. FROSINI, *Telematica e informatica giuridica*, in *Enc. dir.*, XLIV, Milano, 1992, 60; A.M. GAMBINO, *L'accordo telematico*, Milano, 1997; A. GENTILI, *Documento informatico e tutela dell'affidamento*, in *Riv. dir. civ.* 1998, II, 176; A. GENTILI, *L'inefficacia del contratto telematico*, in *Riv. dir. civ.*, 2000, I, 771; A. GRAZIOSI, *Premesse ad una teoria probatoria del documento informatico*, in *Riv. trim.*, 1998, 481; L.V. MOSCARINI, in AA. VV., *Formazione, archiviazione e trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici* a cura di C.M. BIANCA, in *Nuove leggi civ. commentate*, 2000, 681; G. OPPO, *Disumanizzazione del contratto?*, in *Riv. dir. civ.*, 1998, I, 524; M. ORLANDI, in AA. VV., *Formazione, archiviazione e trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici* a cura di C.M. BIANCA, in *Nuove leggi civ. commentate*, 2000, 747; S. PATTI, *L'efficacia probatoria del documento informatico*, in *Riv. dir. civ.*, 1998, II, 173; G. PICA, *Commercio telematico*, in *Dig. disc. priv.*, *Aggiornamento*, Torino, 269; G.F. RICCI, *Valore probatorio del documento informatico ed errori duri a morire*, in *Riv. trim.*, 2002, 1423; G. SCOGNAMIGLIO, *Commercio elettronico e categorie civilistiche: la conclusione e l'esecuzione del contratto telematico*, in *Scritti in memoria di Mario Buoncrisiano*, Napoli, 2002, I, 1233; V. FRANCESCHELLI, *Il contratto virtuale. Diritto nel cyberspazio*, in *Contratti*, 1995, 569.

<sup>457</sup> Art. 11, co. 1, Dir. 2000/31/CE. Si discute se questo tipo di conclusione del contratto differisca rispetto al disegno tracciato dal c.c. secondo il quale il contratto si conclude “nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte (art. 1326 c.c.); l'accettazione si reputa conosciuta “nel momento in cui giunge a conoscenza del destinatario” (art. 1335 c.c.). Alcuni autori individuano nell'obbligo del prestatore di accusare ricevuta dell'ordine del cliente un ulteriore momento (proposta-accettazione-ricevuta) rispetto alle regole generali del c.c. sulla conclusione del contratto (proposta-accettazione). La problematica è affrontata tra gli altri da F. SARZANA DI SANT'IPPOLITO, *I contratti di internet e di commercio elettronico*, Milano, 2001, 167; F. DELFINI, *Contratto telematico e commercio elettronico*, cit., 85; T. PASQUINO, *Le clausole di esonero da responsabilità nei contratti di fornitura dei servizi telematici*, in *La responsabilità civile*, 2006, 774; ID., *Obblighi d'informazione e rimedi contrattuali nella fornitura dei servizi telematici*, in *Studium iuris*, 2005, 853; ID., *Contratti telematici e criteri di responsabilità*, Milano, 2003, 57.

<sup>458</sup> Vedi più diffusamente cap. 1, par. 9, *La forma del contratto*. È molto frequente la conclusione del contratto con forma verbale anche se, qualora il valore economico oggetto del contratto stesso sia rilevante, è preferibile utilizzare la forma scritta che risulta essere particolarmente utile per la prova del perfezionamento del contratto e di particolari clausole in esso contenute. Infatti, nel caso di contratti conclusi tra gestori turistici e agenti di viaggio, l'utilizzo della forma scritta è molto frequente.

<sup>459</sup> Vedi App. Perugia, 3 settembre 1999, in *Rass. giur. umbra*, 1999, 686. La disdetta di una prenotazione alberghiera, non essendo assoggettata dalla legge a particolari vincoli di forma, può essere fatta anche verbalmente. Deve considerarsi contrario al dovere di correttezza il comportamento dell'albergatore che, ricevuta la prenotazione di più camere per diversi giorni da parte di un cliente abituale, una volta che quest'ultimo non si sia presentato alla data stabilita, anziché cercare di verificare le ragioni del mancato arrivo, si limiti a richiedere il corrispettivo pattuito addirittura per l'intero periodo prenotato anziché per la sola prima notte.

<sup>460</sup> Vedi Cass., 3 dicembre 2002, n. 17150, in *Dir. turismo*, 2003, 40 con nota di SCORTECCHI, *Prenotazione alberghiera e risarcimento del danno per mancata presentazione del cliente*, in *Contratti*, 2003, 697, con nota di FORCHINI, *Prenotazione alberghiera tramite agenzia di viaggi e momento perfezionativo del contratto d'albergo*; in *Studium iuris*, 2003, 785, con nota di ROMA, *Contratto d'albergo*; in *Giust. civ.*, 2003, I, 36. Il contratto di albergo concluso per il tramite di un'agenzia di viaggi, che opera come mandataria dell'albergatore, si conclude nel momento in cui l'albergatore stesso (che, nella gestione dell'impresa alberghiera nelle forme d'uso, compie un'offerta al pubblico che si attua con l'esposizione di insegne ovvero la trasmissione di messaggi pubblicitari) viene a conoscenza dell'accettazione del cliente, assumendo rilievo, quale accettazione dell'offerta, anche la c.d. prenotazione per periodo futuro effettuata (anche) tramite telefono, con conseguente obbligo, per il cliente che intenda successivamente revocare la prenotazione (così sciogliendosi unilateralmente dal vincolo contrattuale), di tenere indenne l'agenzia di viaggi di quanto corrisposto all'albergatore, nei limiti in cui il pagamento risulti eseguito in esecuzione dei doveri di diligenza che incombono sul mandatario (nell'affermare il principio di diritto che precede, la suprema corte ha, nella specie, escluso che

Con riferimento al luogo di conclusione del contratto turistico, poiché spesso i contraenti, viaggiatore, agenzia, o gestore della struttura ospitante hanno nazionalità diversa, si fa riferimento al posto in cui sia stato consegnato il documento di viaggio, o in mancanza al luogo in cui sia stata confermata la disponibilità o pagato il prezzo dell'alloggio.

Per stabilire il momento in cui si reputa concluso il contratto turistico è necessario distinguere le strutture dell'ospitalità tradizionali, da quelle a conduzione familiare e a carattere occasionale. Nelle prime il gestore ha non solo un interesse economico prevalente ad accogliere il cliente, ma ne è anche obbligato essendo un pubblico stabilimento, nella altre, invece, l'offerta turistica è più limitata sia per il numero di stanze che per il periodo di apertura. In entrambi i casi, comunque, il gestore non si può rifiutare di accogliere il turista se non per un legittimo motivo, che può consistere solo o nella mancanza di camere disponibili o nel rifiuto del cliente ad esibire un documento di identità<sup>461</sup>. In realtà il gestore fa una offerta al pubblico<sup>462</sup>, cioè una proposta nei confronti di chiunque voglia aderirvi, che contiene tutti gli elementi essenziali del contratto alla cui conclusione è diretta. Egli mette a disposizione un alloggio nel suo immobile al prezzo indicato nei locali o diversamente pubblicizzato<sup>463</sup>.

---

una conversazione telefonica con un dipendente dell'agenzia di viaggi potesse, di per sé sola, ed in mancanza di altri elementi probatori, quali il versamento di un acconto, integrare gli estremi della «prenotazione» - *id est* dell'accettazione dell'offerta - da parte del cliente, dovendosi, per converso, configurare come semplice richiesta di informazioni).

<sup>461</sup> Art. 109 T. U. Pubblica sicurezza, come modificato dall'art. 8 Legge di riforma del turismo che prevede che «i gestori di esercizi alberghieri e di altre strutture ricettive possono dare alloggio esclusivamente a persone munite di carta di identità o di altro documento idoneo ad attestarne l'identità secondo le norme vigenti». Sul riordino delle funzioni in materia del turismo, art. 7, l. 30 maggio 1995, n. 203. Vedi G. CIURNELLI, *La conclusione del contratto di albergo*, in *Dir. turismo*, 2006, 15.

<sup>462</sup> La giurisprudenza ha attribuito al contratto di albergo, e quindi in via interpretativa a tutti i contratti turistici, natura di offerta al pubblico, manifestata con l'esposizione di insegne o con l'indicazione in messaggi pubblicitari dei dati essenziali dell'offerta. Il contratto, comunque, *ex artt.* 1326 e 1336 c.c. si conclude nel momento in cui l'albergatore viene a conoscenza dell'accettazione espressa o tacita del cliente. Cass., 18 luglio 1997, n. 6633, in *Foro it.*, 1997, I, 3189 e in *Nuova giur. civ. comm.*, con nota di ORLANDO, *Il contratto d'albergo. Profili problematici*. Il contratto di albergo, in ragione del carattere di offerta al pubblico che l'albergatore fa con la gestione dell'impresa alberghiera nelle forme d'uso, quali l'esposizione di insegne o l'indicazione, nei vari messaggi pubblicitari, dei dati essenziali dell'offerta (integrabili comunque con quelli delle tariffe vigenti), si conclude, a norma dell'art. 1326 c.c., in riferimento al successivo art. 1336 dello stesso codice, nel momento in cui l'albergatore viene a conoscenza dell'accettazione (espressa o tacita) del cliente, al quale fine assume rilievo, quale accettazione dell'offerta, anche la c.d. prenotazione effettuata per un periodo futuro (che, peraltro, dà luogo alla conclusione di un contratto sottoposto alla condizione sospensiva della disponibilità della stanza, con conseguente obbligo dell'albergatore, a norma dell'art. 1358 dello stesso codice, di comportarsi secondo buona fede, provvedendo, ove abbia margini di tempo sufficienti, a confermare la prenotazione o a comunicare l'indisponibilità della camera); ne deriva che la revoca della prenotazione da parte del cliente integra unilaterale sottrazione al vincolo contrattuale e determina l'obbligazione di tenere indenne della perdita subita l'albergatore che non abbia effettivamente utilizzato la camera per il periodo prenotato, sicché ove tale prenotazione sia stata effettuata tramite un mandatario (quale, come in specie, un'agenzia di viaggi) il rinunziante deve tenere indenne quest'ultimo di quanto pagato all'albergatore, per le perdite subite, nel limite tuttavia in cui tale pagamento possa considerarsi effettuato in esecuzione dei doveri di diligenza incombenti sul mandatario stesso, e cioè previa informazione del rinunziante circa le richieste dell'albergatore e previo accertamento della mancata utilizzazione della stanza da parte del medesimo, restando comunque escluso che, nell'ipotesi (ricorrente nella specie) in cui debbano essere forniti anche prestazioni o servizi accessori (quali ad es. di somministrazione di pasti) tali perdite possano coincidere con il prezzo del mancato soggiorno, dovendo detrarsi da questo l'importo dei servizi non resi. Posto che il contratto di albergo si conclude nel momento in cui l'accettazione del cliente ad usufruire del servizio alberghiero, manifestata espressamente o per *facta concludentia*, è conosciuta dall'albergatore, la c.d. prenotazione, integrando la manifestazione della volontà dell'utente di accettare l'offerta pubblica dell'albergatore, è di per sé idonea a perfezionare il contratto di albergo.

<sup>463</sup> Molte leggi regionali prevedono l'obbligo di comunicazione della tariffa alla Regione, nonostante si discuta della abrogazione, a livello nazionale, di tale obbligo. V. *Touring club italiano, Bed and breakfast, indagine sull'ospitalità in famiglia nelle case italiane*, Milano, 2003. Una tradizione del mondo anglosassone proponeva una accoglienza familiare ed economica

L'adesione del turista è sufficiente per la conclusione dell'accordo, salvo il rifiuto del gestore per legittimo motivo<sup>464</sup>. Tale adesione può manifestarsi nel momento in cui il cliente accede nei locali della struttura per usufruire dell'alloggio, esternando questa intenzione anche in modo tacito, ma inequivoco<sup>465</sup>.

#### 6. La prenotazione.

Le imprese turistiche esercitano una offerta costante<sup>466</sup> dei propri servizi di alloggio rivolta ai potenziali clienti; che viene formulata mediante insegna, messaggi pubblicitari, opuscoli informativi, etc. Il contratto si intende concluso nel momento in cui il cliente formula un'accettazione di tale proposta mediante la richiesta delle prestazioni che si intendono usufruire (periodo di soggiorno, tipo di camera, sistemazione alberghiera, ecc.) che sia conoscibile per il gestore.

In tale ambito, la prenotazione del cliente ha la funzione di accettazione di una proposta contrattuale precedentemente formulata dall'operatore turistico<sup>467</sup>. L'effettiva conclusione è sempre subordinata alla disponibilità della camera, senza la quale il contratto non può dirsi concluso, ma la conferma di questo elemento da parte del gestore avviene contestualmente o in un momento immediatamente successivo alla richiesta del cliente<sup>468</sup>.

---

attraverso una insegna posta all'esterno della abitazione: "bed and breakfast, two and six", (letto e prima colazione al prezzo di 2,6 scellini), descrivendo così servizi e tariffe.

<sup>464</sup> Il contratto d'albergo e in generale tutti i negozi di ospitalità si perfezionano, se tra soggetti presenti, con la conferma da parte dell'albergatore della disponibilità dell'alloggio, indipendentemente dall'assegnazione della camera; se tra persone lontane, mediante scambio di proposta ed accettazione, nel momento in cui il proponente, che può essere indifferentemente l'albergatore o il cliente, viene a conoscenza dell'accettazione. (Sul punto, v. Cass., 22 gennaio 2002, n. 707, in *Giust. civ.*, 2002, I, 2817. Il contratto di albergo, che ha per oggetto una molteplicità di prestazioni che si estendono dalla locazione dell'alloggio alla fornitura dei servizi, senza che la preminenza da riconoscere alla locazione dell'alloggio possa valere a fare assumere alle altre prestazioni carattere accessorio sotto il profilo causale, è un contratto atipico consensuale ad effetti obbligatori, che si perfeziona, anche verbalmente, normalmente con la conferma, da parte dell'albergatore, della disponibilità dell'alloggio, indipendentemente dall'assegnazione (e, a maggior ragione, dall'occupazione) della camera, ma si può concludere anche fra persone lontane mediante scambio di proposta ed accettazione, nel qual caso si considera concluso nel momento in cui il proponente, che può essere indifferentemente l'albergatore o il cliente, viene a conoscenza dell'accettazione, e, ove sorgano contestazioni sulle obbligazioni vicendevolmente assunte, occorre avere riguardo alla proposta, quale si è delineata anche nel corso di eventuali trattative orali, tenuto conto che l'accettazione che contenga modifiche o integrazioni si trasforma in nuova proposta, bisognevole, a sua volta, di accettazione da parte dell'originario proponente).

<sup>465</sup> Esempio di adesione tacita al contratto turistico si ha nel caso in cui l'ospite, appena giunto in *hotel*, compila la scheda di identificazione, o riceve la chiave della camera o consegna il bagaglio al personale. Ciò è stato precisato dalla Giurisprudenza che ha escluso il diritto al risarcimento del danno ad un soggetto che, avendo rifiutato l'alloggio messo a disposizione dall'albergatore, ma permanendo nei locali dell'albergo alla ricerca di una soluzione alternativa, aveva poi preteso il risarcimento del danno per la perdita dei bagagli lasciati nella sala di ricevimento, risarcimento negato proprio a causa della mancata conclusione del contratto (Vedi Trib. Milano, 7 maggio 1992, in *Resp. civ. prev.*, 1993, 361, con nota di LOSCO).

<sup>466</sup> M. BUSSOLETTI, *Albergo (contratto di)*, in *Enc. giur. Treccani*, I, 1988; M. FRAGALLI, *Albergo (contratto di)*, in *Enc. dir.*, 1958, 964; V. GERI, *Albergatore (responsabilità del)*, in *Noviss. Dig. App.* I, 1980, 199.

<sup>467</sup> Tale interpretazione è stata confermata da una recente sentenza: Cass., 3 dicembre 2002, n. 17150, in *Dir. turismo*, 2003, 41, con nota di SCORTECCI, cit.

<sup>468</sup> Il gestore che deve ispirare la sua condotta a principi di buona fede deve fornire immediatamente la conferma della disponibilità o meno delle camere. Sulla prenotazione v. *infra* par. successivo.

Il perfezionamento del contratto, secondo queste modalità, potrebbe avvenire o con il presentarsi direttamente del cliente nella struttura, oppure tramite prenotazione se le parti si trovano lontane.

Al contrario, il contratto non può considerarsi concluso qualora vi sia stata una semplice richiesta di informazioni da parte del turista, anche se queste siano state definite impropriamente prenotazione, da parte dell'agenzia di viaggi mandataria<sup>469</sup>.

In ogni caso<sup>470</sup>, la disdetta di una delle due parti può essere considerata inadempimento contrattuale e, quindi, anche la revoca della prenotazione da parte del cliente determina l'obbligazione di risarcire l'albergatore che non sia riuscito effettivamente ad utilizzare la camera per il periodo prenotato<sup>471</sup>.

Non manca, comunque, chi inquadra il contratto di prenotazione alberghiera nello schema dell'opzione. La parte che accetta la prenotazione assume un impegno unilaterale obbligatorio alla conclusione del contratto e non si trova in uno stato di mera soggezione. Dopo la conclusione dell'accordo, il prenotante conserva il potere di revocare unilateralmente la propria proposta fino a quando il contratto definitivo non sia concluso, salva la responsabilità precontrattuale nella quale incorre, se abbia ingenerato nella controparte un ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto finale<sup>472</sup>.

È frequente nella prassi, per le strutture medio grandi e per tutte le altre forme di accoglienza convenzionale<sup>473</sup>, che la stipulazione del contratto sia preceduta da tale prenotazione<sup>474</sup>, quale «rapporto giuridico di natura preparatoria alla stipulazione di un successivo contratto»<sup>475</sup>.

---

<sup>469</sup> Sul punto, v. Cass., 3 dicembre 2002, n. 17150, cit.

<sup>470</sup> Sia se il contratto di albergo si consideri una offerta al pubblico che si perfeziona nel momento in cui l'albergatore viene a conoscenza dell'accettazione del cliente (Cass., 3 dicembre 2002, n. 17150, cit.; Cass., 18 luglio 1997, n. 6633), sia che lo si consideri un contatto consensuale ad effetti obbligatori che si perfeziona con la conferma da parte dell'albergatore della disponibilità dell'alloggio (Cass., 22 gennaio 2002, n. 707, cit.), la disdetta di una delle due parti deve essere considerata inadempimento contrattuale.

<sup>471</sup> Ove tale prenotazione sia stata effettuata tramite un mandatario, come una agenzia di viaggi, il rinunziante deve tenere indenne quest'ultimo di quanto corrisposto all'albergatore, per le perdite subite, nei limiti in cui il pagamento risulti eseguito in esecuzione dei doveri di diligenza che incombono sul mandatario, e cioè previa informazione del rinunziante circa le richieste dell'albergatore e previo accertamento della mancata utilizzazione della stanza da parte del medesimo. V. Cass., 3 dicembre 2002, n. 17150, cit., 41. La giurisprudenza di merito non è sempre totalmente d'accordo con tale impostazione, ma concorda nel ritenere la prenotazione accettata del gestore come un vincolo contrattuale bilaterale, fonte di obbligazioni per entrambi i contraenti (vedi Trib. Macerata, 8 febbraio 1971, in *Giur. mer.*, 1973, 344), per cui in caso di mancato rispetto da parte del prenotante degli impegni assunti, ben può l'albergatore domandare che sia dichiarata dal giudice la risoluzione di diritto del contratto per inadempimento dovuto alla scadenza del termine essenziale, nonché il risarcimento del danno (cfr. Giud. pace Perugia, 30 dicembre 1995, in *Rass. giur. Umbra*, 1996, 434).

<sup>472</sup> Vedi Trib. Livorno, 12 dicembre 1996, in *Rass. giur. energia elettrica*, 1998, 360, con nota di BARBA. Di frequente si tratta di contratti stipulati "a distanza", ma ciò non incide sul problema affrontato, in quanto la normativa speciale sui contratti dei consumatori stipulati a distanza, di cui al d. lgs. 6 settembre 2005, n. 206, nella parte in cui prevede il diritto di recesso del consumatore entro 10 giorni, non si applica ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il fornitore si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo stabilito (art. 55, lett. b, d. lgs. n. 206/2005).

<sup>473</sup> La prenotazione non è generalmente accettata nei periodi di alta stagione da alberghi di grande affluenza che, avendone disponibilità, preferiscono non impegnarsi ma stipulare direttamente il contratto chiedendo il pagamento di un acconto o caparra. V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (diretto da), *Manuale di diritto del turismo*, cit., 354.

Trova regolare applicazione nella fase prodromica alla formazione dei contratti turistici e, come per il contratto preliminare, svolge la funzione di “fermare un affare”, rimandando ad un momento successivo l’assetto definitivo. «Mentre in una prospettiva microgiuridica la prenotazione è destinata a fermare piccoli affari o servizi, e quindi a suscitare scarso interesse, in una prospettiva macrogiuridica il quadro dell’importanza del fenomeno si ribalta. Nella disciplina del turismo essa assume una importanza fondamentale»<sup>476</sup>.

Si tratta di un contratto «atipico, consensuale, unilaterale, essenzialmente gratuito»<sup>477</sup>, con cui il gestore si obbliga a tenere gratuitamente a disposizione del cliente, entro un termine stabilito<sup>478</sup>, l’alloggio per il periodo richiesto gratuitamente<sup>479</sup> alle condizioni di abituale gestione dell’esercizio. Unilateralità e gratuità sono caratteri distintivi inderogabili della prenotazione.

Per chi, invece, ritiene esistente un’offerta costante di alloggio da parte del gestore, la prenotazione ha la funzione di accettazione di una proposta contrattuale precedentemente formulata.

Una simile impostazione, fatta salva l’ipotesi in cui le parti non si siano accordate diversamente, non ammette la disdetta del cliente successivamente alla prenotazione. Per il conseguente risarcimento occorrerà tener conto del corrispettivo dovuto per il periodo prenotato, detratto l’ammontare di quelle spese che il gestore, a causa della disdetta, non ha sostenuto, fatta salva la possibilità per il cliente di dimostrare che l’ospitante non ha subito alcun danno, essendo riuscito nello stesso periodo ad assegnare l’alloggio prenotato, e poi disdettato, ad altra persona che lo abbia successivamente richiesto<sup>480</sup>.

Diversamente si considera la prenotazione una dichiarazione del cliente rivolta alla struttura ricettiva, che darebbe vita ad un vincolo unilaterale per il gestore e ad un rapporto giuridico preparatorio diretto alla stipulazione di un futuro contratto di ospitalità<sup>481</sup>. Il gestore, ricevuta e accettata la prenotazione, comunica al cliente la disponibilità delle camere e si impegna a tenere libero l’alloggio

---

<sup>474</sup> Osserva V. ROPPO, *Il contratto*, in AA.VV., *Trattato di diritto privato*, a cura di IUDICA ZATTI, Milano, 2000, che il termine prenotazione è generico e atecnico, essendo idoneo ad indicare varie figure di impegni relativi alla conclusione di un futuro contratto, variamente graduati per ampiezza ed intensità. Tali figure si riferiscono a contratti per l’acquisto di beni e servizi in questioni. Di qui la loro funzione, che corrisponde ad interessi propri sia del cliente che del fornitore: danno certezza al cliente in ordine alla disponibilità futura del bene o servizio, che al momento della prenotazione non è di attuale utilità per lui (gli servirà solo in un momento successivo), o non è ancora disponibile presso il fornitore; danno al fornitore certezza in ordine alla saturazione della propria offerta.

<sup>475</sup> In giurisprudenza vedi Cass., 18 luglio 1997, n. 6633, cit.; Cass., 3 dicembre 2002, n. 17150, cit..

<sup>476</sup> V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, cit., 259.

<sup>477</sup> V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, cit. Vedi anche L. BALESTRA, *Prenotazione alberghiera*, in *Studium iuris*, 2000, 182.

<sup>478</sup> Sulla essenzialità del termine nella prenotazione *ex art. 1457 c.c.*, ancorchè non espressamente indicato dall’albergatore, V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, cit., 362.

<sup>479</sup> Sulla necessaria gratuità della prenotazione, V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, cit., 359.

<sup>480</sup> Cfr. B. VALIGNANI, *Strutture ricettive e servizi per l’ospitalità: tipologie contrattuali*, cit., 942. L’autore, inoltre, osserva che pur trattandosi di contratto concluso “a distanza”, non si applica la norma dell’art. 64 Cod. del Consumo, che prevede il diritto di recesso entro 10 giorni a vantaggio del consumatore, poiché l’art. 55, lett. b), esclude espressamente che esso possa trovare applicazione con riguardo ai contratti di fornitura di servizi relativi all’alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all’atto della conclusione del contratto il professionista si sia impegnato a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito.

<sup>481</sup> Cfr. G. CIURNELLI, *La conclusione del contratto di albergo*, in *Dir. Turismo*, 2006, 1, 15.

per il periodo richiesto. Il viaggiatore, invece, acquista il diritto alla prestazione, cioè a stipulare il contratto definitivo di ospitalità, a forma libera e con termine essenziale<sup>482</sup>. La prenotazione diviene così un contratto atipico e consensuale<sup>483</sup>, da cui sorge una sola obbligazione per l'esercizio turistico, quella di stipulare il contratto di alloggio e di tenere a disposizione del cliente prenotato la camera, ad esclusione di altri<sup>484</sup>. Con la presentazione del cliente nella struttura, si perfeziona il contratto definitivo, in esecuzione dell'accordo preparatorio stipulato<sup>485</sup>.

Il viaggiatore prenotato acquista, quindi, con la prenotazione, il diritto (e non l'obbligo) a stipulare il contratto turistico di alloggio oggetto della prenotazione<sup>486</sup>. Sorgerebbe una obbligazione solo a carico del gestore, mentre il turista sarebbe libero di usufruire o meno dei servizi di ospitalità; qualora ciò non avvenisse, egli non risponderebbe dei danni derivanti<sup>487</sup>.

Di conseguenza, è ammesso solo il risarcimento dei danni in via precontrattuale nel caso in cui le camere, prenotate, non siano state utilizzate e non ne sia stata data disdetta. Dopo la conclusione del contratto di prenotazione alberghiera, il prenotante conserva il potere di revocare unilateralmente la propria proposta fino a quando il contratto definitivo non sia concluso, salva la responsabilità

---

<sup>482</sup> V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione alberghiera, una ricostruzione giuridica ed economica*, in *Quadr.*, 1991, 672. I fautori di tale seconda tesi sottolineano come la tesi dell'offerta costante di alloggio muoverebbe da una analisi inesatta del fenomeno giuridico e risulterebbe assai lontana da quella che è la prassi turistica. Chi contatta con un gestore al fine di effettuare una prenotazione è mosso specialmente dall'intento di acquisire la sicurezza di poter disporre di un alloggio per il periodo desiderato, sollecitando l'impegno dell'albergatore in tal senso ove in detto periodo risulti esservi disponibilità di alloggi: è anacronistica l'ipotesi di un cliente che effettui una prenotazione accontentandosi di ricevere una successiva eventuale conferma in merito alla disponibilità o meno della stanza, senza pretendere la assicurazione contestuale che per la data indicata la camera sarà disponibile. (Cfr. B. VALIGNANI, *Strutture ricettive e servizi per l'ospitalità: tipologie contrattuali*, cit., 944).

<sup>483</sup> Infatti, per premunirsi contro il rischio di un inadempimento del viaggiatore, il gestore può apporre al contratto di prenotazione un termine collegato alla stipulazione del contratto definitivo. Cfr. V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, cit. 266. Si può stabilire che se entro un dato termine il viaggiatore non si presenterà nella struttura ricettiva per la stipulazione del contratto di alloggio, il contratto di prenotazione alberghiera si intenderà risolto. L'apposizione del termine da parte dell'esercizio alberghiero ha natura di termine essenziale ex art. 1457 c.c.

<sup>484</sup> In ordine alla qualificazione da attribuirsi all'autonomo contratto di prenotazione, taluni lo riconducono allo schema tipico dell'opzione gratuita, altri al preliminare unilaterale, altri parlano di contratto atipico, consensuale, unilaterale, gratuito. La questione circa la natura giuridica da attribuire alla prenotazione alberghiera deve essere risolta caso per caso tenendo conto delle circostanze concrete. (Cfr. S. MONTICELLI, voce *Prenotazione*, in *Dig. disc. priv.*, XIV, 1996, 205; S. BUSTI, *La prenotazione nell'attività di trasporto, turistica e alberghiera*, in AA.VV., *Dal tipo legale a modelli sociali*, 487; M. PARADISO, *La prenotazione di servizi*, in *Studi in onore di C.M. Bianca*, III, Milano, 2006, 700).

<sup>485</sup> G. ZUDDAS, *Il contratto d'albergo - Il contratto di viaggio - Il contratto del tempo libero*, Milano, 2002, 23.

<sup>486</sup> Ciò significa che il turista, al momento della stipulazione del contratto di ospitalità, può indicare un periodo di tempo diverso rispetto a quello indicato nella prenotazione (ciò non è possibile per il gestore).

<sup>487</sup> V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (diretto da), *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2007, 258. In giurisprudenza negli stessi termini, v. Trib. Livorno, 12 dicembre 1996, in *Rass. giur. energia elettrica*, 1998, 360, con nota di BARBA. Il contratto di prenotazione alberghiera si inquadra nello schema dell'opzione, atteso che esprime un impegno unilaterale della parte che accetta la prenotazione alla conclusione del contratto, con la precisazione che, nella prenotazione, vi è un impegno obbligatorio della parte che accetta la prenotazione e non uno stato di mera soggezione che scaturisce invece dalla opzione. Dopo la conclusione del contratto di prenotazione alberghiera il prenotante conserva il potere di revocare unilateralmente la propria proposta fino a quando il contratto definitivo non sia concluso, salva la responsabilità precontrattuale nella quale incorre, se abbia ingenerato nella controparte un ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto finale. Orbene, posto che nel caso di specie c'è stata una prenotazione semplice, accettata dall'attrice senza che sia stato versato dalla convenuta alcun anticipo, è alle norme sull'opzione che bisogna far riferimento per inquadrare la fattispecie in esame. Dalla opzione scaturisce il potere dell'opzionario di formare il contratto finale; tale potere viene qualificato come diritto potestativo, cui corrisponde una posizione di obbligo nella prenotazione e di mera soggezione nella opzione.

precontrattuale nella quale incorre, se abbia ingenerato nella controparte un ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto finale e non ne accetti poi la stipulazione<sup>488</sup>.

Unica obbligazione a carico del viaggiatore è quella di avvisare il gestore dell'impossibilità di usufruire del servizio prenotato, di non poter stipulare, nei tempi e nei modi stabiliti nella prenotazione, il definitivo. Tale dovere deriva dai principi generali di buona fede nella stipulazione (art. 1337 c.c.) e nell'esecuzione dei contratti (art. 1375 c.c.) e dagli usi. Il viaggiatore ha l'obbligo di fare quanto possibile per informare il gestore degli eventuali ritardi o impedimenti che renderanno impossibile la stipulazione del contratto di alloggio, deve cioè dare disdetta<sup>489</sup>.

Ricorre certamente, in definitiva, un'esigenza dell'ospitante ad avere una maggiore certezza nella occupazione delle camere da parte dei clienti con la stipulazione dei contratti definitivi di alloggio mediante la corresponsione del prezzo o anticipi o caparre confirmatorie o preliminari bilaterali<sup>490</sup>. Solo in tale caso il contratto sarebbe fonte di obbligazione per entrambe le parti<sup>491</sup> e muterebbe la sua natura, assumendo la configurazione di contratto preliminare o definitivo<sup>492</sup>.

Uno strumento utilizzato da un gran numero di operatori turistici e di gestori delle varie strutture di accoglienza è la "prenotazione *on-line*", collegata al più generale fenomeno del "turismo *on-line*"<sup>493</sup>. In realtà gli schemi predisposti dalla maggior parte dei gestori, che hanno il proprio sito *web* o che si avvalgono di *provider* specialisti<sup>494</sup>, non effettuano prenotazioni in senso tecnico, ma consentono l'acquisizione di informazioni e la successiva eventuale stipulazione del contratto, in relazione al quale viene richiesto il pagamento dell'intero corrispettivo o di una parte di esso<sup>495</sup>. Il pagamento dell'intero

<sup>488</sup> Trib. Livorno, 12 dicembre 1996, in *Rass. giur. energia elettrica*, 1998, cit., 363.

<sup>489</sup> Cfr. V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (diretto da), *Manuale di diritto del turismo*, cit., 264. In giurisprudenza vedi: App. Perugia, 3 settembre 1999, in *Rass. giur. umbra*, 1999, 686. Deve considerarsi contrario al dovere di correttezza il comportamento dell'albergatore che, ricevuta la prenotazione di più camere per diversi giorni da parte di un cliente abituale, una volta che quest'ultimo non si sia presentato alla data stabilita, anziché cercare di verificare le ragioni del mancato arrivo si limiti a richiedere il corrispettivo pattuito per l'intero periodo prenotato anziché per la sola prima notte.

<sup>490</sup> V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (diretto da), *Manuale di diritto del turismo*, cit., 369 e Trib. Livorno, 12 dicembre 1996, in *Rass. giur. energia elettrica*, 1998, cit., 363, ove si legge: «Se alla prenotazione si accompagna la corresponsione di un anticipo o di una caparra, l'impegno deve intendersi a carico di entrambe le parti. Se il prenotante corrisponde l'intero corrispettivo, la prenotazione accettata esprime l'attuale formazione del contratto».

<sup>491</sup> Sul punto vedi oltre Trib. Livorno, 12 dicembre 1996, cit., Trib. Spoleto, 24 maggio 1995, in *Rass. giur. umbra*, 1995, 453, con nota di BELLUCCI. La prenotazione alberghiera è un contratto innominato, fonte di obbligazioni per il solo albergatore, che rimane obbligato alla conclusione del contratto definitivo, libera rimanendo l'altra parte di prestare o meno ad esso il proprio consenso; qualora alla prenotazione si accompagni la corresponsione di una somma di denaro, comunque sia essa denominata, a favore dell'albergatore, si deve ritenere che le parti abbiano inteso stipulare un contratto preliminare, fonte di obbligazioni per entrambe le parti.

<sup>492</sup> V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, cit., 263.

<sup>493</sup> I dati statistici indicano un aumento esponenziale dell'utilizzo di *internet* nei viaggi, specie con riferimento all'acquisizione di informazioni. Vedi la sintesi del congresso *Contratti turistici on line e tutela del consumatore*, svoltosi alla BIT, Milano, 17 febbraio 2004, in *Dir. turismo*, 2004, 97; F. PAROLA, *Recesso dal contratto di compravendita on line di pacchetti turistici*, in *Obbligazioni e contratti*, 2007, 729.

<sup>494</sup> Fra i *providers* italiani: [www.hotelme.it](http://www.hotelme.it); [www.e.dreams.it](http://www.e.dreams.it); fra quelli internazionali: [www.venere.com](http://www.venere.com); [www.booking.com](http://www.booking.com).

<sup>495</sup> Di regola con carta di credito, della quale sono richiesti i dati. Cfr. art. 14, d.p.r. 10 novembre 1997, n. 513, art. 14, in *Nuove leggi civ.*, 2000, 793; L. BOLZANINI, *Contratti finanziari. La normativa di riferimento in materia di trading on line*, in *Contratti*, 2000, 193. La funzione della carta di credito, di cui l'albergatore richiede di indicare gli estremi all'atto della prenotazione, è di garanzia: solo ove il cliente non si presenti senza aver prima fatto disdetta o disdetti oltre i termini concordati, il gestore

prezzo o di un acconto o caparra è indice di un contratto turistico definitivo e non solo di una prenotazione. Questa informazione, a cui accede la successiva conclusione del contratto *on line*, costituisce uno dei canali promozionali più diffusi delle nuove forme di ospitalità.

L'iniziativa può provenire dallo stesso cliente o da una agenzia che agisce nel suo interesse<sup>496</sup>. Questi, in applicazione del dovere della buona fede e degli usi in materia, ha solo l'obbligo di comunicare al gestore la eventuale impossibilità di ottemperare alla prenotazione e di concludere il contratto di ospitalità nella data fissata<sup>497</sup>; per il resto ha il vantaggio di poter contare sulla disponibilità dell'alloggio per il periodo stabilito, senza anticipo di prezzo.

Le conseguenze dell'inadempimento del gestore, unico obbligato, sono invece gravose, ed hanno dato vita ad un tipo di risarcimento particolare, più vicino a quello in forma specifica, che per equivalente. Il cliente, qualora non trovasse posto nonostante in possesso di una valida prenotazione, avrebbe diritto ad ottenere una sistemazione presso un'altra struttura, vicina, di uguale categoria o superiore, senza aggravio di spese<sup>498</sup>. In ogni caso il gestore risponde del danno ulteriore, che è soggetto agli ordinari mezzi di prova. Il sistema delle prenotazioni comporta un rischio economico, per le eventuali prenotazioni non perfezionate, ma offre la possibilità di evitare la politica di abolizione delle "riserve".

Quest'ultimo principio di eliminazione delle prenotazioni, invece, si applica agli alberghi stagionali che hanno un periodo limitato di tempo in cui si concentra l'attività e non possono assumersi il rischio di disdette. La politica del villaggio turistico e del pacchetti tutto compreso<sup>499</sup> sarà quella di

---

potrà addebitare sulla carte di credito la penale indicata (il più delle volte corrispondente al prezzo di una notte di pernottamento). Tale modalità operativa che richiede necessariamente l'autorizzazione all'uso della carta di credito da parte del cliente per un importo stabilito, può esporre il cliente al rischio di utilizzazioni abusive della carta sia da parte di terzi soggetti, sia da parte dello stesso albergatore (Cfr. B. VALIGNANI, *Strutture ricettive e servizi per l'ospitalità: tipologie contrattuali*, in *I Contratti*, cit., 946).

<sup>496</sup> Sulla responsabilità dell'agenzia di viaggio per mancata presentazione del turista nella struttura nonostante valida prenotazione: v. Giud. Conciliatore Taranto, 8 maggio 1989, in *Arch. civ.*, 1989, 999. Ricadono in capo all'agenzia di viaggi, che abbia effettuato una prenotazione alberghiera agendo in nome e per conto di un proprio cliente, gli effetti della decisione liberamente determinata di quest'ultimo di non usufruire dei servizi posti a sua disposizione dall'albergo.

<sup>497</sup> Cioè effettuare la disdetta o annullare la prenotazione: App. Perugia, 3 settembre 1999, in *Rass. giur. umbra*, 1999, 686. La disdetta di una prenotazione alberghiera, non essendo assoggettata dalla legge a particolari vincoli di forma, può essere fatta anche verbalmente. Cass., 3 dicembre 2002, n. 17150, in *Dir. turismo*, 2003, 40 con nota di F. SCORTECCI, *Prenotazione alberghiera e risarcimento del danno per mancata presentazione del cliente*, ricostruisce la prenotazione del cliente come accettazione dell'offerta al pubblico che l'albergatore fa nelle forme d'uso, dando luogo alla formazione del contratto sottoposto alla condizione sospensiva della disponibilità della stanza.

<sup>498</sup> Uguale diritto, a maggior ragione, ha se ha già stipulato il contratto, come comprovato dal *voucher* dell'agenzia di viaggio o dal pagamento di un acconto o caparra.

<sup>499</sup> Cfr. Giud. pace Piacenza, 29 gennaio 2004, in *Dir. turismo*, 2005, 133, con nota di A. GIORDO, *Conclusioni del contratto di viaggio, risoluzione per inadempimento e ripetizione dell'indebito*. Poiché la conclusione del contratto di vendita di pacchetti turistici avviene secondo la tradizionale dinamica di scambio proposta-accettazione, la prima formulata dal consumatore, nella forma della c.d. «prenotazione», la seconda (sovente indicata con il termine «conferma»), comunicata al cliente a seguito della verifica della disponibilità dei servizi proposti, l'azione con cui viene chiesta la restituzione di quanto versato all'atto della sottoscrizione del modulo di prenotazione deve essere qualificata (qualora non si sia addivenuti al perfezionamento del negozio) quale ripetizione dell'indebito e non quale azione di risarcimento danni per inadempimento contrattuale; in tale caso non saranno applicabili i termini di prescrizione previsti dagli artt. 15 e 16 d. leg. n. 111/1995, bensì il termine ordinario decennale; obbligati in solido alla restituzione di quanto versato sono sia il venditore, che l'organizzatore di viaggi.

rinunciare al sistema delle prenotazioni e di seguire la tipologia dei contratti definitivi<sup>500</sup>. Nel villaggio turistico la costituzione del pacchetto determina una serie di costi fissi che lo rendono inconciliabile con il rischio di perdita delle presenze. Lo stesso accade nei viaggi organizzati, dove l'organizzazione di viaggi comporta la conclusione di una serie di contratti "a cascata" necessari per l'esecuzione del pacchetto. Nel caso di annullamento del viaggio, essi determinano un danno superiore a quello che si produce con la politica della non previsione della prenotazione<sup>501</sup>.

La prenotazione propriamente detta, e fin qui analizzata, va distinta da quella impropriamente detta "*prenotazione confermata*" di cui al contratto di trasporto aereo, che prevede un sistema di compensazione e assistenza al passeggero per negato imbarco (il c.d. "*overbooking*"), cancellazione del volo e ritardo prolungato nei trasporti aerei. In realtà non si tratta di una vera prenotazione<sup>502</sup>, ma di una modalità di attuazione del contratto di trasporto di volo. Non è un rapporto giuridico preparatorio, diretto alla successiva stipulazione di un futuro contratto definitivo, ma è essa stessa il contratto definitivo.

Le modalità di risarcimento, sia in forma specifica, sia mediante la corresponsione di somme di danaro, sono, giuridicamente, la quantificazione del risarcimento del danno da inadempimento che il Regolamento impone alla compagnia aerea inadempiente.

## 7. *L'overbooking.*

---

<sup>500</sup> Nella prassi commerciale la vendita di pacchetti turistici viene pubblicizzata mediante la diffusione, spesso per via telematica o per corrispondenza, di opuscoli e cataloghi di viaggio, contenenti le linee essenziali del regolamento contrattuale e il prezzo che il viaggiatore dovrà corrispondere per acquistare il pacchetto. Non si ravvisano in tali fattispecie gli elementi dell'offerta al pubblico ex art. 1336 c.c., in quanto mancherebbe il fatto che "non deve risultare diversamente dalle circostanze o dagli usi". L'oblatore non avrà il potere di determinare, accettandola, la conclusione del contratto. L'*iter* formativo dei contratti di viaggio segue la tradizionale dinamica proposta – accettazione ex art. 1326 c.c. Affinchè possa ritenersi concluso il contratto di viaggio non appare quindi sufficiente una manifestazione di volontà da parte del consumatore, prenotazione, ma sarà necessaria l'accettazione della agenzia, detta conferma. (Cfr. A. GIORDO, *Conclusione del contratto di viaggio, risoluzione per inadempimento e ripetizione dell'indebitato*, in *Dir. turismo*, 2005, 133; F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 29; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998, cit., 19; M. PESCAROLLO, *In tema di vendita di pacchetto turistico e di danno da vacanza rovinata*, in *Giur. merito*, 2002, I, 1198).

<sup>501</sup> Nei contratti di viaggio organizzato si ricorre alla stipulazione di un contratto definitivo con un acconto sul prezzo: il termine prenotazione (ex art. 86, lett. d, Cod. del consumo è atecnico). Non si tratta di una prenotazione ma di una stipulazione di un contratto definitivo di viaggio turistico accompagnato da un acconto prezzo, salvo il diritto di recesso del viaggiatore dietro perdita di una parte graduale dell'acconto versato o salvo il diritto di annullamento del viaggio per motivi che non sono però collegati al valore economico, bensì ad esigenze di natura organizzativa. L'analisi economica determina l'entità della perdita della somma versata o a titolo di acconto o di caparra in misura proporzionale al periodo di tempo entro il quale il recesso è esercitato. Questa è una logica collegata al rischio di danno che un annullamento vicino alla partenza può determinare al *tour operator*. Nelle condizioni generali di contratto è sempre prevista la possibilità di una cessione del contratto in presenza della quale il rischio è annullato. Se si sostituisce il viaggiatore con un terzo, il rischio di costo derivante dall'annullamento del contratto viene meno (Cfr. V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, cit., 267).

<sup>502</sup> Di "prenotazione confermata" parla il Regolamento 11 febbraio 2004, n. 261/04/CE, *Regolamento del Parlamento Europeo e del consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato*, che ha abrogato il regolamento CEE n. 295/91. Sull'argomento vedi M.M. COMENALE PINTO, *Il contratto di trasporto di persone*, in F. MORANDI-M. COMENALE PINTO-M. LA TORRE, *I contratti turistici*, cit.

L'*overbooking* con riferimento al mondo del turismo è quella pratica che consiste nell'intenzionale accettazione da parte del gestore di un numero di prenotazioni superiore alla reale recettività dell'immobile, per la constatazione statistica di alcune disdette all'ultimo momento. È regolato nel trasporto aereo<sup>503</sup>, ma in relazione all'ospitalità non trova una sua puntuale disciplina<sup>504</sup>.

Denota la prassi invalsa fra le compagnie aeree di avvalersi della sovra-prenotazione<sup>505</sup>, facendo affidamento sulla mancata presentazione di tutti i passeggeri all'imbarco e ledendo così il diritto di

---

<sup>503</sup> Il regolamento 11 febbraio 2004, n. 261/04/CE, cit., del Parlamento e del Consiglio UE, istituisce regole comuni in materia di trasporto aereo di persone, per la compensazione e l'assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. Il regolamento fissa livelli minimi di tutela dei passeggeri, prevedendo anche cumulativamente il diritto ad ottenere dal vettore una compensazione pecuniaria (art. 7); il rimborso del prezzo pieno del biglietto o l'imbarco su un volo alternativo (art. 8); il diritto a ricevere a titolo gratuito assistenza a terra, nelle forme di vitto, alloggio, spese di trasporto, che si rendano necessarie, e spese telefoniche (art. 9). (Cfr. E.G. ROSAFIO, *Overbooking, cancellazione e ritardo: nuove regole per il trasporto aereo comunitario di persone*, in *Dir. turismo*, 2004, 3, 205; D. e G. GUERRERI, *Overbooking, Overselling, and Denaid of Boarding*, in *AASL*, 1989, 191; E. TURCO BULGHERINI, *La prenotazione dei servizi di trasporto, turistici ed alberghieri*, in *Studi in memoria di Maria Luisa Corbino*, Milano, 1999, 168; ID., *Mancato imbarco*, in *Dir. e pratica aviazione civ.*, 2007, 1, 113). Anche la Corte di Giustizia UE, (Corte Giust., 10 gennaio 2006, C-344/04, in *Dir. turismo*, 2006, 2, 155, con nota di M.L. DE GONZALO, *I giudici comunitari confermano il nuovo regolamento overbooking*) è intervenuta sul regolamento CE n. 261/2004, confermandone la validità degli artt. 5, 6 e 7 del regolamento cit. L'autore nota come il Regolamento CE n. 261/2004 ha immediatamente provocato la reazione delle compagnie aeree (sia quelle tradizionali aderenti alla IATA, sia quelle *low cost* riunite nella ELFAA), che ne hanno contestato la legittimità nell'ambito di un procedimento instaurato di fronte alla *High Court of Justice*. Quest'ultima ha sospeso il giudizio, sottoponendo otto questioni pregiudiziali alla Corte di Giustizia, che ha confermato la piena legittimità del Regolamento. I rimedi ivi previsti prescindono da qualsiasi valutazione in merito all'imputabilità dell'inadempimento e sono disponibili in base al mero verificarsi del negato imbarco, della cancellazione o del ritardo. Solo la compensazione pagabile in caso di cancellazione, può essere esclusa dal vettore dimostrando che la cancellazione del volo è stata causata da circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Tali rimedi prescindono anche dalla prova del danno. Gli artt. 8 e 9 prevedono gli obblighi di riprotezione e assistenza, definibili come prestazioni sostitutive dell'inadempimento o di risarcimento in forma specifica. Tali rimedi sono ritenuti più consoni alla natura dell'inadempimento, qualificabile come "disagio, fastidio quasi fisiologico". I rimedi che consentono al passeggero di conseguire le utilità oggetto del contratto sono preferibili al risarcimento pecuniario, che ha una funzione riparatoria e compensativa, ma anche deterrente e sanzionatoria o di strumento di coercizione indiretta all'adempimento. I rimedi previsti dovrebbero costituire una spinta sia al miglioramento della qualità dei servizi e della tutela dei passeggeri, sia alla riduzione del numero di cancellazioni. L'esigenza di proporzionalità è soddisfatta dalla graduazione dei rimedi previsti in funzione delle circostanze e della esclusione della compensazione pecuniaria quando la cancellazione sia dovuta a forza maggiore. Quanto agli oneri sopportati dalle compagnie aeree, l'art. 13 del Regolamento consente al vettore aereo di ridurre tali oneri mediante la rivalsa nei confronti di soggetti terzi eventualmente responsabili della cancellazione o del ritardo. Infine, i rimedi devono essere commisurati al disagio sofferto dai passeggeri, e tale disagio non cambia a seconda della somma pagata per il biglietto. (Cfr. M.L. DE GONZALO, *I giudici comunitari confermano il nuovo regolamento overbooking*, cit. e ID., *La tutela del passeggero nel regolamento CE n. 261/2004*, in *Riv. it. dir. pubbl. comunit.*, 2006, 1, 203). In materia vedi anche Corte giustizia Comunità europee, 27 settembre 2007, n. 396/06, in *Dir. trasporti*, 2009, 254 e in *Dir. turismo*, 2008, 4, 379, con nota di M. STUCCHI, *Cancellazione del volo e diritti del passeggero*. (Affinchè un vettore aereo possa far valere l'art. 5, n. 3, reg. (CE) n. 261/2004, allo scopo di non pagare compensazioni pecuniarie in seguito al ritiro dal servizio di un aeromobile per problemi tecnici, sia il ritiro che l'indisponibilità di un aeromobile sostitutivo devono essere dovuti a circostanze che non avrebbero potuto essere evitate anche se si fossero adottate tutte le misure del caso e siano eccezionali).

<sup>504</sup> L'*overbooking* non ha una espressa disciplina né nel diritto internazionale uniforme né nel diritto interno: è stato oggetto del regolamento CE 295/91, sostituito a decorrere dal 17 febbraio 2005 dal regolamento CE 261/2004. In generale vedi M.M. COMENALE PINTO, *La sovra prenotazione nei servizi di trasporto aereo*, in *Studi in memoria di Maria Luisa Corbino*, Milano, 1999, 168; M. CAVALLI – G. DONDI, *Il regolamento CEE sull'overbooking nei trasporti aerei*, in *Dir. com. sc. intern.*, 1991, 429; M. CAVALLI, *Rifiuto all'imbarco e overbooking: problemi di diritto interno e di diritto comunitario* (Nota a Cass., 25 agosto 1992, n. 9854), in *Dir. com. sc. intern.*, 1993, 377; P. GIRARDI, *Riflessi giuridici dell'overbooking nel trasporto aereo di linea*, in *Dir. traspr.*, 1988, II, 169; M. COCUCCHIO, *Responsabilità dell'organizzatore di viaggio per ritardo o inadempimento del vettore aereo*, in *Giust. civ.*, 2005, 12, 3005.

<sup>505</sup> Cfr. E.G. ROSAFIO, *Overbooking, cancellazione e ritardo: nuove regole per il trasporto aereo comunitario di persone*, in *Dir. turismo*, cit., 205; ID., *Il negato imbarco, la cancellazione del volo e il ritardo nel trasporto aereo di persone: il regolamento n. 261/2004/CE*, in *Giust. civ.*, 2004, 476; L. TULLIO, *Overbooking o ritardo?*, in *Dir. traspr.*, 2001, 187; ID., *Overbooking, cancellazione e ritardi*, in *Studi su negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, Cagliari, 2005, 9; M. BADAGLIACCA, *Dolo incidente e overbooking*, in *Dir. traspr.*, 2002, 984; A. ZAMPONE, *La responsabilità del vettore aereo per negato imbarco e cancellazione del volo*, in *Studi su negato imbarco*,

scelta dell'utente, che per svariate esigenze prenota un determinato volo. La decisione unilaterale della compagnia aerea trasforma l'imbarco quasi in una mera eventualità, più che in un diritto garantito dal pagamento del biglietto, dalla conferma della prenotazione e dall'esistenza del contratto di trasporto<sup>506</sup>.

Il problema di fondo di tale fenomeno è la contrapposizione tra due diverse esigenze, quella della compagnia aerea, che deve fronteggiare il rischio della mancata presentazione all'imbarco di potenziali passeggeri, con oneri di gestione notevoli soprattutto in relazione ai voli di linea, e quella dei passeggeri, cui deve essere garantito il diritto alla mobilità secondo modalità e termini prestabiliti<sup>507</sup>. In sostanza sui passeggeri, che confermano la prenotazione e si presentano puntualmente all'imbarco, ricadrebbero gli effetti negativi del comportamento scorretto di altri, i c.d. *no show*, che non si preoccuperebbero di disdire per tempo la prenotazione<sup>508</sup>. Le compagnie si giustificano adducendo che l'eliminazione della prassi dell'*overbooking* e le perdite economiche inevitabili, che ricadrebbero sulle stesse, comporterebbero un innalzamento delle tariffe aeree, a discapito dei fruitori del servizio<sup>509</sup>.

---

*cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, Cagliari, 2005, 61. In giurisprudenza vedi Giud. di Pace Mestre, 13 gennaio 1999, in *Dir. traspr.*, 2001, 811, con nota di S. GIACOBBE, *Il ritardo nel trasporto aereo e ferroviario di passeggeri e la giurisprudenza dei giudici di pace*. «È risarcibile il danno derivato all'utente di servizio di trasporto aereo, quale conseguenza diretta dell'annullamento del volo, consistente nello stato di disagio per l'attesa e per i contrattamenti venutisi a creare, unitamente alla preoccupazione di non poter giungere in tempo all'appuntamento di lavoro motivo del viaggio».

<sup>506</sup> Con riferimento alla giurisprudenza di merito, vedi Giud. di Pace Alghero, 4 agosto 2004, in *Dir. turismo*, 2005, 4, 373, con nota di B. COSSU, *Rilevanza del danno esistenziale per mancato imbarco e omessa informazione del passeggero*: «Il mancato preavviso della cancellazione del volo e il rinvio dello stesso ad altra data costituisce grave inadempimento contrattuale da parte della compagnia aerea, nonché violazione del dovere di informare gli utenti e, in generale, del principio di buona fede, in quanto lede l'affidamento dell'utente sull'esistenza del volo prenotato, provocando disagi fisici e psichici a chi, convinto di imbarcarsi in una determinata data e recatosi all'aeroporto per tempo, si ritrova a dover rinviare la partenza». L'autore, in senso critico, nota come la cit. sentenza applica la disciplina del regolamento CE 295/91 ad un caso di cancellazione del volo, rispetto al quale avrebbe dovuto piuttosto ipotizzarsi la ricorrenza di un inadempimento o di un ritardo (ipotesi non considerate da tale normativa, ma contemplate nel successivo regolamento CE 261/2004, non in vigore all'epoca dei fatti). Non è condivisibile l'orientamento del giud. di pace, poiché manca il presupposto fondamentale della sovra prenotazione. La motivazione alla base di tale sentenza, secondo cui il reiterato comportamento della compagnia aerea di cancellare i voli prenotati per spostarli ad altra data costituirebbe dimostrazione della prassi del vettore di modificare le date dei voli sulla base della maggiore o minore affluenza dei passeggeri, non appare sufficiente, secondo l'autore, a fondare l'applicazione del regolamento suddetto. Non si è verificata alcuna insufficienza nella capacità dell'aereo rispetto ai passeggeri prenotati: semplicemente lo stesso è stato rinviato al giorno successivo.

<sup>507</sup> La Carta dei diritti del passeggero pubblicata dall'Unione Europea si prefigge di rafforzare la tutela dei passeggeri del trasporto aereo mediante una maggiore informazione dei diritti loro attribuiti dai vari strumenti giuridici adottati dalle istituzioni comunitarie. A tal fine la Carta raccoglie in un unico documento tutti i diritti di cui godono i singoli sia in caso di mancato imbarco (*overbooking*), cancellazione del volo o ritardo, sia in caso di perdita, distruzione o ritardo nella consegna del bagaglio, nonché in caso di lesioni o decesso del passeggero. (Cfr. I. PALANDRI, *Carta dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo. L'unione europea rafforza la tutela dei viaggiatori*, in *Dir. turismo*, 2005, 2, 163). Sulla tutela in generale del viaggiatore aereo vedi anche M. MAZZEO, *Voli low cost: la trasparenza è legge*, in *Resp. civ.*, 2007, 284; U. LA TORRE, *Sicurezza aerea e oneri del passeggero*, in *Dir. turismo*, 2007, 1, 5; N. LIBERATOSCIOLI, *La nozione di accident per il risarcimento dei danni al passeggero aereo*, in *Dir. turismo*, 2008, 3, 259; S. VERNIZZI, *Perdita del bagaglio consegnato: il vettore aereo risponde limitatamente del pregiudizio non patrimoniale conseguente al suo inadempimento contrattuale?*, in *Resp. civ. e prev.*, 2007, 9, 1909.

<sup>508</sup> Inoltre l'acquisizione dell'informazione sulla possibilità che il volo prenotato sia sovra prenotato (prevista dal cit. regolamento CE 261/2004) non esclude l'affidamento sulla partenza del volo secondo l'orario previsto.

<sup>509</sup> Altra giustificazione addotta dal vettore aereo per la pratica del *overbooking* è che in tal modo i passeggeri otterrebbero un vantaggio in termini economici e di disponibilità, in particolare con riferimento a quegli utenti che desiderano partire con un dato volo e che si vedono negata la prenotazione, perché dalla lista lo stesso risulta completo. Motivazione criticabile. Infatti, se è vero che il passeggero trova disponibilità di posti prenotabili quando il vettore non si attiene al numero di prenotazioni ricevute, è anche vero che sullo stesso incombe il rischio di non poter alla fine usufruire del volo e di venire a conoscenza del disservizio soltanto al momento dell'imbarco, con notevoli disagi dal punto di vista personale ed organizzativo. Si tratta di un comportamento premeditato e consapevole del vettore, che lo espone al ristoro di tutti i danni patiti dai fruitori del servizio aereo, rispetto al quale si è lamentata l'inadeguatezza sia della tutela approntata dal regolamento del 1991, sia da

Le compagnie aeree devono rispettare degli obblighi di informazione nel momento in cui decidono di cancellare un volo, per qualsiasi ragione, ovvero di spostare una prenotazione confermata su altro volo o orario o altra data: obbligo che è stato affermato espressamente dal regolamento CE n. 261/2004. Per quanto attiene alla loro natura, si può ritenere che, se ricorre solo una mera prenotazione senza la conclusione del contratto di viaggio, tali obblighi appartengono alla fase precontrattuale e possono essere ricondotti al più generale principio di buona fede nelle trattative contrattuali *ex art.* 1337 c.c., e quindi all'art. 1338 c.c., in base al quale ciascuna delle parti ha il dovere di informare l'altra di qualsiasi modifica o vizio che infici il contratto o ne possa pregiudicare l'adempimento. Se, invece, i biglietti aerei oltre che prenotati sono anche prepagati, *on line* con carta di credito per esempio, il contratto si intende già concluso in tale momento e gli obblighi di informazione avranno natura contrattuale. È da escludere che sia sufficiente, nel vigore del regolamento CE n. 261/2004 il rispetto delle previsioni di informazione contenute nell'art. 14, che si limita ad avvertire i passeggeri della possibilità dell'inadempimento di un contratto già definito e concluso. In effetti la disciplina sulla sovraprenotazione contiene comunque una lacuna<sup>510</sup>.

---

quella prevista dal più recente regolamento n. 261/2004, che, oltre ad aver ampliato le alternative a favore dell'utente, tra l'altro introduce, espressamente, l'obbligo di avvisare, preventivamente, lo stesso della possibilità di *overbooking*. L'opportunità di tale previsione derivava dalla constatazione che il passeggero veniva posto innanzi al fatto oggettivo dell'impossibilità di fruire del volo prenotato soltanto al momento della presentazione all'imbarco, senza alcun avviso né informazione sulle alternative possibili. Lo stesso era costretto ad accettare suo malgrado ciò che gli veniva proposto nell'immediato, avendo come uno scopo quello di salire su un aereo e giungere a destinazione quanto prima possibile, evitando ulteriori disagi. L'offerta di un volo alternativo, poiché si colloca temporalmente in un momento successivo a quello in cui l'inadempimento del vettore si è realizzato, costituisce una forma di riparazione immediata, che pur non costituendo risarcimento dei disagi patiti, tuttavia, serve in qualche modo a mitigare l'inesecuzione della prestazione e ad alleggerire la posizione dello stesso. Ma non ad evitare che da tale situazione derivino dei disagi, che la compagnia aerea è comunque tenuta a ristorare. (Cfr. S. BUSTI, *La responsabilità del vettore aereo per overbooking*, in *Dir. trasp.*, 1993, 316; P. GIRARDI, *Recenti sviluppi della regolamentazione dell'overbooking ed applicazione degli schemi di indennizzo per mancato imbarco*, in *Dir. trasp.*, 1992, 415; A. ANTONINI, *La responsabilità del vettore aereo per il trasporto di persone e cose nella più recente evoluzione normativa: protocolli di Montreal, Varsavia-Montreal, regolamento comunitario*, in *Dir. trasp.*, 2000, 623).

<sup>510</sup> V. CORONA, *Le circostanze eccezionali e le prestazioni del vettore aereo in caso di cancellazione del volo* (Nota a Corte giust. Comunità europee, 22 dicembre 2008, n. 549/07), in *Dir. trasporti*, 2009, 808; ID., *Biglietto gratuito e diritti del passeggero in caso di variazione degli orari di partenza*, in *Dir. Turismo*, 2005, 2, 151; ID., *La tutela per overbooking nella Convenzione di Varsavia*, in *Dir. trasporti*, 2004, 335; ID., *La natura delle prestazioni di assistenza del vettore aereo in caso di ritardo* (Nota a Corte giust. Comunità europee, 10 gennaio 2006, n. 344/04), in *Dir. trasporti*, 2006, 866; ID., *Sul risarcimento del danno a carico della compagnia di trasporto aereo per negato imbarco del passeggero* (Nota a Giudice di pace Cagliari, 25 marzo 2005), in *Rin. gnr. sarda*, 2006, 124; ID., *La tutela del turista per l'inadempimento del contratto di trasporto aereo* (Nota a Cass., 6 aprile 2006, n. 8075; Giud. di Pace Milano, 20 settembre 2005: «La compagnia organizzatrice è tenuta a rispondere nei confronti del consumatore anche del comportamento degli altri prestatori del servizio di cui essa si avvale. Il risarcimento del danno da vacanza rovinata non deve essere riconosciuto a titolo di danno esistenziale *ex art.* 2059 c.c. atteso che è tale solo il danno che deriva dalla lesione dei diritti fondamentali della persona costituzionalmente garantiti. Il danno da vacanza rovinata è invece un danno non patrimoniale che consegue all'inadempimento o al inesatto adempimento del contratto concluso dal *tour operator* in conformità al disposto dell'art. 5 della Direttiva Cee n. 90/314, come interpretato dalla Corte di Giustizia con la sentenza 12 marzo 2002»; Giudice di pace Aosta, 27 gennaio 2006: «L'agenzia di viaggio è tenuta in solido con il vettore aereo al risarcimento del danno esistenziale del passeggero per aver omesso un controllo aggiornato dello stato di praticabilità dei voli, mentre non può essere considerata inadempiente rispetto ai propri obblighi contrattuali dal momento che, nel dare l'informazione relativa alla soppressione dei voli diretti, si è servita dei dati, posti a disposizione del vettore, e di cui disponeva al momento della prenotazione dei biglietti»), in *Dir. turismo*, 2006, 265.

In generale, in tutti i casi di *overbooking*, e non solo in quello aereo, il gestore risponde dell'inadempimento dell'obbligo assunto<sup>511</sup>, indennizzando il cliente dei danni derivanti dalle proprie scelte su valutazioni di convenienza economica, delle quali deve assumerne il rischio.

Se è vero che la prenotazione ha natura di contratto preliminare<sup>512</sup>, il gestore dovrebbe garantire al cliente, che non è in grado di ospitare, una adeguata sistemazione in una struttura ricettiva analoga (e in caso di *overbooking* aereo la partenza su altro vettore con medesima destinazione). Tale accordo preparatorio, infatti, obbligherebbe le parti alla stipulazione del contratto definitivo di ospitalità (o di trasporto): il mancato adempimento dell'obbligo di uno dei contraenti darebbe diritto all'altro di ottenere dal giudice una sentenza costitutiva (*ex art. 2932 c.c.*) che produca gli effetti del contratto non concluso. In questo caso il preliminare ha natura unilaterale: l'impegno grava sul gestore, mentre il cliente, beneficiario della prenotazione, ha solo il dovere di avvertire in caso di mancata presentazione alla data stabilita, secondo il principio generale di buona fede.

Il turista non ha interesse in tal caso a percorrere la strada dell'azione giudiziaria, né ad avere semplicemente una somma di danaro come equivalente dei danni subiti, egli esige una soluzione realistica ed immediata, quale la sua sistemazione in una struttura turistica analoga per tipologia, qualità dei servizi e ubicazione (o un altro volo con compagnia aerea uguale o analoga, ma con medesima destinazione). Secondo la prassi ormai consolidata e accettata dalle associazioni di categoria, tale rimedio è capace di compensare adeguatamente le legittime aspettative del cliente<sup>513</sup>.

Il gestore è responsabile per i danni subiti dal turista a causa della mancata "riprotezione" determinata da un inevitabile fenomeno di *overbooking*.

Quando, invece, il servizio di alloggio o di trasporto sia incluso in un pacchetto turistico tutto compreso, l'organizzatore risponde nei confronti del turista salvo regresso contro l'albergatore<sup>514</sup> o la compagnia aerea.

<sup>511</sup> Cfr. G. BENELLI, *Responsabilità dell'albergatore per overbooking alberghiero e risarcimento del danno*, in *Contratti*, 1998, 520.

<sup>512</sup> V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, cit., 263.

<sup>513</sup> L'*overbooking* alberghiero è quel fenomeno che si verifica quando un esercizio alberghiero accetta prenotazioni in eccesso rispetto alla effettiva capienza del servizio sulla base della speranza successivamente risultata vana che alcuni di coloro che hanno effettuato la prenotazione non si presentino (*c.d. no show*). Cfr. V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, cit., 265.

<sup>514</sup> Sull'argomento vedi in Giurisprudenza: Trib. Torino, 8 novembre 1996, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1998, 1005, con nota di G. BENELLI, *Overbooking alberghiero e responsabilità dell'organizzatore di viaggio*; in *Giur. it.*, 1997, 2, 58, e in *Resp. civ. prev.*, 1997, 819, con nota di M. GORGONI, *I giudici e l'inadempimento del contratto di viaggio*: «L'organizzatore di viaggi risponde per il caso di *overbooking* (cioè di effettuazione di prenotazioni in eccesso rispetto alla effettiva capienza di uno o più servizi offerti), anche qualora tale disservizio si verifichi per fatto dell'agenzia straniera, intermediaria tra l'organizzatore ed il fornitore del servizio, ovvero per fatto del fornitore del servizio medesimo (nella specie: alberghiero), in forza del disposto degli artt. 15 CCV e 1228 c.c. Il risarcimento del danno da *overbooking* nell'albergo prenotato dall'organizzatore di viaggi comprende, nel caso di «riprotezione» presso albergo di categoria inferiore, non solo la differenza tra il prezzo effettivamente sborsato dai viaggiatori ed il prezzo che questi avrebbero dovuto corrispondere qualora la prenotazione avesse avuto originariamente ad oggetto il servizio successivamente offerto, ma anche il risarcimento del danno *c.d.* «da vacanza rovinata». In forza dell'art. 19, co. 2, della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), ratificata e resa esecutiva dalla l. 27 dicembre 1977 n. 1084, l'intermediario di viaggi, il quale non consegna al viaggiatore il documento di viaggio prescritto dagli artt. 5, 6 e 18 CCV - recante, tra l'altro, l'espressa dichiarazione che egli agisce in qualità di semplice intermediario - risponde alla stessa stregua dell'organizzatore di viaggi, a nulla rilevando la circostanza che l'intermediario, al momento della prenotazione del viaggio «tutto compreso», abbia indicato ai clienti il nome dell'organizzatore. Ad un contratto di viaggio,

Per le strutture di accoglienza occasionale o stagionale (*bed and breakfast*, ospitalità rurale), e per quelle con un numero limitato di posti letto (agriturismo o piccoli alberghi a conduzione familiare), non è configurabile l'istituto del *overbooking*, perché la disciplina della prenotazione potrebbe generare danni considerevoli dalla mancata presentazione del cliente prenotato (*no show*) o dall'annullamento all'ultimo momento di una prenotazione.

Inoltre la specificità e la particolarità dei servizi offerti renderebbe difficile, in caso di *overbooking*, la "riprotezione" del turista in strutture analoghe, che potrebbero mancare o essere distanti o non facilmente raggiungibili. Per questi tipi di strutture di ospitalità, la prenotazione non risponde ai criteri di convenienza economica, perciò solitamente i gestori non la accettano, salvo si tratti di clienti abituali o abbia un termine brevissimo.

In virtù degli obblighi di "riprotezione" per *overbooking*, il gestore dovrebbe fornire al turista una diversa possibilità di alloggio, in relazione non solo alle caratteristiche della struttura (prodotto turistico specifico), ma anche al contesto di riferimento (prodotto turistico globale)<sup>515</sup>.

---

stipulato dopo l'emanazione della direttiva 90/314/CEE del 13 giugno 1990, ma prima dell'entrata in vigore del d. leg. 17 marzo 1995 n. 111, e della scadenza del termine per il recepimento della medesima, non possono applicarsi le norme della predetta direttiva».

<sup>515</sup> Testualmente M.E. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in F. MORANDI-M. COMENALE PINTO-M. LA TORRE, *I contratti turistici*, Milano, 2004, 295. Le più moderne teorie economiche considerano il turismo fenomeno complesso, nel quale la singola offerta (prodotto specifico) si inserisce nel contesto geografico, dal quale subisce influenze positive o negative, secondo la natura dei luoghi, la presenza di infrastrutture turistiche, la facilità degli spostamenti (prodotto globale), determinando a sua volta effetti nel contesto generale (teoria del c.d. *overlapping*). Cfr. in argomento F. CASARIN, *Il marketing dei prodotti turistici*, Torino, 1996.

## Capitolo VII

### I rapporti di ospitalità nella unitarietà dell'ordinamento giuridico.

#### 1. Le parti del contratto turistico.

Le parti del contratto turistico sono da una parte il gestore, dall'altra il cliente-viaggiatore, o uno stipulante che contrae a suo favore. Il primo può essere o un imprenditore<sup>516</sup>, un soggetto che esercita occasionalmente l'attività<sup>517</sup> o una associazione senza scopo di lucro<sup>518</sup>. Sia che si tratti di imprenditore commerciale (come l'albergatore e il gestore del campeggio o del villaggio vacanza), sia che si tratti di imprenditore agricolo (come nel caso dell'agriturismo) è pur sempre un imprenditore turistico<sup>519</sup>, ch

---

<sup>516</sup> Questi come tale deve essere iscritto nel Registro delle imprese (l. 29 dicembre 1993, n. 580, secondo le modalità previste dal d.p.r. 7 dicembre 1995, n. 581), deve dare comunicazione al sindaco nel caso di chiusura per un periodo superiore a otto giorni (cfr. art. 7, n. 3, l. n. 135 del 2001), non può dare alloggio a persone prive del documento di riconoscimento (secondo l'art. 109 del Testo Unico delle leggi di Pubblica sicurezza, come modificato dall'art. 8, legge n. 135 del 2001), deve consegnare al cliente una scheda di dichiarazione delle generalità e una copia sottoscritta dal cliente deve essere consegnata nelle 24 ore successive all'autorità di pubblica sicurezza.

<sup>517</sup> Come il gestore di un *bed and breakfast* o di una struttura rurale familiare.

<sup>518</sup> Questa può operare per finalità ricreative, culturali, religiose o sociali. L'art. 7, co. 9 e 10, l. 135/2001, autorizza ad esercitare l'attività dell'imprenditore turistico anche le associazioni senza scopo di lucro limitatamente ai propri aderenti e associati. Si precisa che una gita organizzata da soggetti non organizzati, ma non occasionali, quali le parrocchie o i circoli ricreativi, è disciplinata dalla CCV: cfr. G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La «vendita di pacchetti turistici» - La direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/Cee, ed il d. leg. 17 marzo 1995 n. 111*, Torino, 1998, 31; A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999, 51. Vedi sull'argomento V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI, *Manuale del diritto del turismo*, cit. Sulle associazioni senza scopo di lucro in generale v. G. PONZANELLI, *Gli enti collettivi senza scopo di lucro*, Torino, 2006; B. GUI (a cura di), *Terzo settore tra economicità e valori*, Padova, 1997; G. VITTADINI (a cura di), *Il non profit dimezzato*, Milano, 1997; G. VECCHIO, *Le istituzioni della solidarietà. Il sistema delle associazioni nel codice civile e nelle legislazione sociale*, Napoli, 1998; F. ANGELONI, *Aspetti civilistici degli enti non profit e dell'attività di volontariato nel diritto positivo vigente*, Napoli, 1999; M. LABRIOLA (a cura di), *Le Onlus tra codice civile e legislazione speciale*, Napoli, 2000; A. QUARANTA, *Acquisti degli enti non profit e sistema dei controlli*, Napoli, 2002; G. VISINTINI (a cura di), *Gli enti non profit tra codice civile e legislazione speciale*, Napoli, 2003; A. SANTUARI, *Le associazioni non profit operanti nel settore turistico tra legislazione nazionale e regionale*, in *Dir. turismo*, 2005, 1, 12; ID., *Le onlus. Profili civili, amministrativi e fiscali*, Padova, 2000 e *Un contributo per la revisione del cod. civ. Un confronto europeo*, in S. ZAMAGNI (a cura di), *Il non profit al bivio*, in *EGEA*, 2002, 65. Sullo scopo di lucro v. anche F. FERRARA e F. CORSI, *Gli imprenditori e le società*, Milano, 1994, 42, dove si afferma che quando si parla di lucro non si deve pensare solo ad un accrescimento pecuniario nel patrimonio di un soggetto, ma ritenere sufficiente il conseguimento di un'attività economica, consista questa in un risparmio di spesa od in un altro vantaggio patrimoniale. In generale ai soggetti *non profit* si estendono le norme proprie dello statuto dell'imprenditore, attribuendo rilevanza alla natura dell'attività svolta piuttosto che alla forma associativa prescelta. (In generale cfr. AA. VV., *Le organizzazioni senza fini di lucro (non profit organizations)*, Milano, 1996; G. MARASÀ, *Le società, senza scopo di lucro*, Milano, 1984; P. SCHLESINGER, *Categorie dogmatiche e normative in tema di non profit organizations*, in *Gli enti non profit in Italia*, a cura di G. PONZANELLI, Padova, 1994, 280; P. DE CARLI, *La problematica dello scopo negli enti non profit tra pubblico e privato*, in *Gli enti non profit. Nuove figure e nuove problematiche*, Milano, 1993, 53. Non vi è unanimità di consensi sullo statuto da applicare a tali enti: mentre G.F. CAMPOBASSO, *Diritto commerciale, I, Diritto dell'impresa*, Torino, 1995, 88, afferma che le associazioni e le fondazioni che esercitano attività commerciale in forma di impresa diventano sempre imprenditori commerciali soggette al relativo statuto, indipendentemente dal carattere principale o accessorio dell'attività di impresa, secondo F. GALGANO, *Le teorie dell'impresa*, in *Tratt. dir. comm. e dir. pubbl. econ.*, diretto da F. GALGANO, II, Padova, 1978, 86, gli enti che hanno scopi ideali o altruistici sono imprenditori, ma non commerciali.

<sup>519</sup> Come tale è tenuto agli adempimenti previsti dalla l. n. 135 del 2001, e cioè iscrizione nel registro delle imprese (art. 7, co. 2); autorizzazione per l'apertura e il trasferimento di sede (art. 9, co. 1); dal c.c. (art. 2188 c.c.); può scegliere la forma dell'impresa individuale (anche familiare: art. 230 *bis* c.c.) o societaria (società di persone o di capitali).

esercita «attività economiche organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti, di servizi concorrenti alla formazione dell'offerta turistica»<sup>520</sup>. Su di lui grava il rischio economico, l'alea della perdita e gli è attribuito un potere decisionale<sup>521</sup> anche sull'utilizzo delle energie lavorative dei suoi dipendenti<sup>522</sup>.

Il cliente-turista<sup>523</sup>, invece, è chi usufruisce del servizio, pertanto è sempre una persona fisica (o più di una), acquirente del pacchetto-vacanza<sup>524</sup>. Di solito è il contraente, ma può essere anche un terzo (persona fisica o ente), che stipula il contratto per l'effettivo utilizzatore dell'alloggio, tenuto al pagamento del prezzo<sup>525</sup>. Il contratto può, quindi, essere stipulato anche da una persona diversa rispetto a quella destinata a usufruire del servizio: si ha in tal caso una diversificazione tra la figura del

<sup>520</sup> Testualmente art. 7, l. n. 135 del 2001.

<sup>521</sup> Artt. 2086 e 2094 c.c.

<sup>522</sup> Ciò nell'ambito dell'orario di lavoro e delle loro mansioni e nel rispetto dello Statuto dei Lavoratori se applicabile (artt. 19 e ss., l. n. 300 del 1970). I dipendenti che entrano in rapporto con i terzi ne hanno la rappresentanza in rapporto al contenuto delle mansioni loro affidate. Il gestore risponde degli impegni assunti da dirigenti e impiegati per la fornitura di merci necessarie per il funzionamento dell'esercizio. In via generale si applica l'art. 1228 c.c., in base al quale nell'adempimento delle obbligazioni il debitore risponde del fatto degli ausiliari, e nell'ambito extracontrattuale l'imprenditore risponde del fatto illecito dei commessi nell'esercizio delle incombenze cui sono adibiti (art. 2049 c.c.). Vedi sul punto in Giurisprudenza: Cass., 27 ottobre 2003, n. 16090, in *Contratti*, 2004, 371, con nota di CILIA; in *Resp. civ.*, 2004, 133, con nota di GORGONI; in *Dir. turismo*, 2004, 221, con nota di MANCALEONI; in *Giust. civ.*, 2004, I, 2997, con nota di COCUCCIO. (In tema di contratto di viaggio turistico - disciplinato dalla l. 27 dicembre 1977 n. 1084, di ratifica ed esecuzione della convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 - l'organizzatore di viaggi è tenuto a tutelare con ogni possibile mezzo «i diritti e gli interessi» dei viaggiatori ad esso affidati, rispondendo direttamente del fatto colposo dell'ausiliare nell'esercizio delle sue mansioni, salvo che non provi di aver adottato tutte le ordinarie misure suggerite dalla comune prudenza e diligenza come idonee ad impedire il danno; ne consegue che, in relazione ad un viaggio in «settimana bianca» di minorenni adolescenti, la società organizzatrice è tenuta ad approntare, indipendentemente da un'espressa obbligazione contrattuale, un adeguato servizio di sorveglianza ed un preciso programma di rientro in albergo dopo la conclusione delle esercitazioni sciistiche, con un numero di accompagnatori, congruo rispetto a quello dei partecipanti, atto a scongiurare, per quanto possibile, iniziative estemporanee o azioni rischiose dell'uno o dell'altro partecipante, sempre prevedibili, data l'età giovanile e la situazione ambientale, obiettivamente pericolosa).

<sup>523</sup> Per la giurisprudenza il cliente dell'albergo e di qualsiasi struttura turistica è non solo la persona che ha stipulato direttamente il contratto, ma anche coloro che si avvalgono della prestazione del gestore, come invitati, commessi, familiari. Cass., 8 luglio 1981, n. 4468, in *Dir. e prat. assic.*, 1982, 691, con nota di GIAMMARINO e in *Foro it.*, 1981, I, 2950. Ai fini della responsabilità dell'albergatore per le cose portate in albergo, si considerano clienti non soltanto coloro che abbiano concluso un contratto con il gestore dell'albergo, ma anche tutti coloro in favore dei quali l'albergatore si è impegnato ad eseguire la sua prestazione. Ai fini della responsabilità dell'albergatore per la sottrazione delle cose portate nel locale (art. 1784 c.c.), rientrano nella ampia accezione di «cliente», come indicata all'art. 1783 c.c., non solo coloro che abbiano stipulato un contratto con l'albergatore per godere personalmente dei beni e dei servizi, ma anche i loro ospiti od invitati che, a differenza del semplice visitatore od accompagnatore, hanno la posizione di terzi beneficiari della prestazione assunta dall'albergatore, a norma dell'art. 1411 c.c.

<sup>524</sup> Infatti per Cass., 3 novembre 2008, n. 26422, in *Obbligazioni e contratti*, 2009, 902, con nota di BRUNI: «Il contratto di acquisto di un pacchetto turistico è valido anche se sottoscritto da un solo partecipante; difatti se più persone intendono effettuare una vacanza insieme, raggiungendo la medesima località con gli stessi mezzi e servendosi dei medesimi servizi (alberghieri e non), non concludono tanti contratti distinti ma un unico contratto relativo all'acquisto del pacchetto turistico».

<sup>525</sup> Cfr. Cass., 22 ottobre 2008, n. 25584, in *Giust. civ.*, 2009, I, 1683. Nel caso di contratto di locazione o di contratto di albergo a favore di un terzo, colui che ha stipulato il contratto è il soggetto obbligato nei confronti del locatore alla restituzione della cosa locata e alla corresponsione della somma dovuta come corrispettivo fino alla data della consegna, salvo il maggior danno, in caso di ritardo, a norma dell'art. 1591 c.c. E si veda anche Cass., 20 gennaio 2005, n. 1150, in *Dir. turismo*, 2005, 267, con nota di TINCANI. Nel contratto in favore di terzi - che può essere costituito da un contratto di albergo, purché lo stipulante vi abbia un interesse, che può essere economico, istituzionale o anche morale - lo stipulante rimane parte contrattuale, mentre il terzo non è parte né in senso sostanziale né in senso formale e deve limitarsi a ricevere gli effetti di un rapporto già validamente costituito ed operante, senza che a suo carico possano discendere obbligazioni verso il promittente; ne consegue che è sempre lo stipulante ad essere obbligato nei confronti del locatore alla restituzione della cosa locata da parte del terzo e, in caso di ritardo, alla corresponsione di quanto dovuto ai sensi del disposto dell'art. 1591 c.c.

contraente e quella del beneficiario<sup>526</sup>. Si è in presenza di un contratto a favore del terzo (*ex art. 1411 c.c.*), nel quale il beneficiario acquista il diritto all'alloggio nella struttura ricettiva per effetto della stipulazione, che diventa irrevocabile allorché abbia dichiarato anche nei confronti del promittente gestore di volerne profittare (*art. 1411, co. 2 e 3 c.c.*). Il vantaggio dell'intera operazione economica, consistente nel soggiorno gratuito in albergo, sarà solo del beneficiario, mentre è a carico dello stipulante il peso economico del contratto, cioè l'obbligo di pagare il prezzo<sup>527</sup>.

2. L'intermediazione e l'organizzazione nell'ospitalità: il contratto stipulato dall'agenzia di viaggio per il turista.

Altra ipotesi in cui si assiste ad una distinzione soggettiva tra il contraente e il fruitore del servizio è quello della rappresentanza, del contratto turistico per conto altrui, quando il tramite tra il cliente e il gestore della struttura turistica è una agenzia di viaggi<sup>528</sup>. Questa a volte agisce in nome e per conto del cliente, sul quale ricadono direttamente gli effetti del contratto concluso in suo nome (*art. 1388 c.c.*), altre volte agisce come semplice mandataria, in nome proprio e per conto del cliente (*art. 1705 c.c.*), il quale può esercitare «i diritti derivanti dall'esecuzione del mandato» (*art. 1705, co. 2, c.c.*) e pretendere dal gestore l'adempimento degli obblighi che questi ha assunto nei confronti dell'agenzia<sup>529</sup>.

---

<sup>526</sup> Ciò si verifica nell'ambito di un diverso contratto, di lavoro subordinato o libero-professionale, in relazione al quale la trasferta o il viaggio d'affari è stipulato da persona diversa dal dipendente o dal professionista (il *Business travel* costituisce una rilevante porzione del mercato turistico, tanto da aver creato nuove figure professionali, *travel manager*, che si occupano specificamente della organizzazione dei viaggi d'affari), ovvero in altri casi quando per scopi assistenziali o promozionali, un Ente pubblico o una azienda privata offre un soggiorno in albergo a terzi, stipulando il contratto ed assumendo gli obblighi relativi nei confronti dell'esercente; oppure quando il soggiorno costituisce il premio di un concorso (televisivo o radiofonico) aperto al pubblico; o nel caso di un soggiorno in una struttura turistico alberghiera, offerto dal delegato di un Comune ad un nucleo familiare sfrattato da un alloggio popolare. Vedi sul punto Cass., 20 gennaio 2005, cit.

<sup>527</sup> Cfr. A. MAGAZZÙ, *Il contratto d'albergo a favore di terzo e l'art. 1591 c.c.*, in *Giust. civ.*, 1960, 833.

<sup>528</sup> Per un confronto con la disciplina dell'ordinamento giuridico francese vedi C. LACHIEZE *Les agents de voyage - Statut, contrats et responsabilité*, Paris, 2007, in cui si legge «*La fonction traditionnelle des agents de voyages consiste à réserver, à la demande des clients, une prestation touristique isolée (transport ou hébergement, par exemple). Cette fonction traditionnelle d'intermédiaire relève du droit commun (contrat de mandat ou de commission, notamment). Elle est aujourd'hui déclinante. De nos jours, la fonction principale des agents de voyages consiste à élaborer et à commercialiser des "forfaits touristiques". Le "forfait touristique" correspond à la combinaison de plusieurs prestations (transport et hébergement, par exemple); il est organisé à l'avance et proposé aux clients sur catalogue à un prix "tout compris", comme un véritable "produit touristique". Le législateur a accompagné cette évolution. La loi du 13 juillet 1992, transposant la directive communautaire du 13 juin 1990, a introduit dans notre droit un nouveau contrat spécial (vraiment très spécial...): la "vente de voyages à forfait"*».

<sup>529</sup> In giurisprudenza sui rapporti fra cliente e agenzia v. Cass., 28 maggio 1977, n. 2202, in *Foro it.*, 1977, I, 2701, con nota di CALABRESE; e in *Riv. dir. comm.*, 1978, II, 354, con nota di SPASIANO, *Prestazione di assistenza turistica: appalto o mandato?*, in riferimento all'attività svolta dall'agenzia per conto dei clienti, con riguardo alla quale non è stato individuato il potere rappresentativo nella semplice richiesta di emissione dei titoli di viaggio a nome dei clienti; Cass., 6 gennaio 1982, n. 7, in *Riv. giur. cir. trasp.*, 1982, 524, sulla configurazione di un mandato senza rappresentanza con riferimento all'attività svolta dall'agenzia di viaggi nell'interesse dei clienti. La direzione del viaggio organizzato, attenendo non all'esecuzione del trasporto in sé e per sé considerato, ma a tutto il complesso delle operazioni che l'agenzia turistica deve svolgere per assicurare ai partecipanti i servizi necessari al compimento del viaggio stesso, non può mancare neppure nel caso di affidamento del trasporto ad altro soggetto, non rientrando nei compiti del vettore svolgere tali servizi che restano affidati in ogni caso all'agenzia turistica, il cui rappresentante ben può dare disposizioni circa le modalità di esecuzione del viaggio, rientrando ciò nell'onere del mittente di indicare con esattezza al vettore, anche durante l'esecuzione della prestazione, gli estremi necessari per eseguire il trasporto e non incidendo ciò sull'uso del mezzo che rimane affidato a colui che è preposto

Tra gli agenti turistici si suole distinguere tra organizzatori e intermediari di viaggi, tra *tour operator* e *travel agent*<sup>530</sup>.

Per quanto concerne il rapporto instauratosi tra il turista e l'intermediario di viaggi, l'operatore turistico assume abitualmente l'impegno, dietro il pagamento di un corrispettivo, di procurare alla controparte sia un viaggio e un soggiorno, sia uno o più servizi separati rivolti al medesimo fine<sup>531</sup>.

Se è certo che l'intermediario di viaggi conclude un contratto di mandato col cliente<sup>532</sup>, e quindi si applica la relativa disciplina<sup>533</sup>, è discussa la natura giuridica del contratto concluso dall'organizzatore di

---

alla sua guida. L'agenzia di viaggi turistici è un'impresa avente funzioni economiche che possono consistere o nella sola organizzazione od anche nell'esecuzione, in nome e per conto proprio, di viaggi turistici attraverso mezzi presi a noleggio o mediante l'opera di uno o più subvettori; nel qual caso essa stipula con i viaggiatori un vero e proprio contratto di trasporto, assumendo la veste di vettore e, ove faccia eseguire il trasporto da subvettori, conclude con costoro un ulteriore contratto che si pone, rispetto all'altro, su un piano distinto ma parallelo; qualora, poi, l'agenzia non assuma direttamente l'obbligo di trasporto nei confronti dei propri clienti, si configurerà un mandato senza rappresentanza, se fra i compiti dell'agenzia acquisiti essenzialmente quello della conclusione dei contratti di trasporto per conto dei turisti, restando gli altri compiti in posizione accessoria, ovvero di appalto di servizi, se è preminente l'insieme delle operazioni svolte nel predisporre i mezzi necessari per il compimento del viaggio organizzato, restando, tuttavia, il trasporto affidato ad altro soggetto che, obbligandosi a trasferire i viaggiatori da un luogo ad un altro in forza di contratti stipulati con l'agenzia, quale mandataria (senza rappresentanza) dei turisti, assume, nei confronti della stessa, la veste di vettore, accollandosi il rischio relativo al trasporto.

<sup>530</sup> Gli imprenditori turistici vengono racchiusi sotto la denominazione di Agenzie di viaggio o turistiche, ma è opportuno distinguere, nell'ambito delle due diverse forme di assistenza turistica, tra organizzatori di viaggi (*Tour operators, Travel organizers, Organisateurs de voyages*) e intermediari di viaggi (*Travel agents, Travel intermediaries, Intermediaires de voyages*). Sull'argomento vedi C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, Bari, 1998, 46; C. CARRASSI, *Il contratto di viaggio*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1988, II, 99, sostiene che il turismo di massa attuale comprende un settore produttivo e uno distributivo, l'uno industriale contraddistinto dalla presenza dei *tour operators*, l'altro commerciale presidiato dagli intermediari di viaggi; V. PIERFELICI, *La qualificazione giuridica del contratto turistico e la responsabilità del tour operator*, in *Rass. dir. civ.*, 1989, 645, osserva che ogni contratto serve a realizzare gli interessi connessi alla valutazione economica che i contraenti fanno delle utilità fornite con le prestazioni, per cui, nell'interpretazione del contratto, l'attenzione deve focalizzarsi sull'individuazione del concreto orientamento della volontà contrattuale.

<sup>531</sup> L'agente di viaggi, quale mandataria, ha un dovere di diligenza del buon padre di famiglia nell'esecuzione del mandato (ex art. 1710 c.c.). La dottrina prevalente è concorde nel ritenere che l'attività svolta dall'intermediario di viaggi appare sostanzialmente coincidente con quella tipica del mandatario professionale, essendo obbligato a curare per conto del turista la conclusione dei contratti relativi alla prestazione dei vari servizi necessari per la realizzazione del viaggio. A tal riguardo, vedi V. CUFFARO, voce *Contratto turistico*, in *Digesto IV, Discipline privatistiche, Sezione civile*, IV, Torino, 1989, 294, afferma che nel rapporto giuridico in questione, fra cliente e agenzia di viaggi si conclude un contratto di mandato con rappresentanza mediante il quale l'intermediario si impegna a compiere in nome e per conto del cliente un'attività consistente nella conclusione di un negozio giuridico (che può essere la stipulazione di un contratto di albergo, di trasporto, o diretto a conseguire una prestazione diversa) contro il pagamento di un corrispettivo. In tale ipotesi l'agente turistico si limita a svolgere una mera attività di cooperazione esterna dal contenuto essenzialmente giuridico.

<sup>532</sup> Sulla riconducibilità del contratto di intermediazione turistica al mandato si veda in Giurisprudenza: Trib. Torino, 8 ottobre 2007, in *Dir. turismo*, 2008, 2, 159, con nota di C. TINCANI, *I presupposti della responsabilità dell'intermediario di viaggio*. («L'intermediario di viaggi ha l'obbligo contrattuale di acquistare per conto del cliente il contratto di viaggio e risponde per la sola violazione delle obbligazioni nascenti dal mandato»); Trib. Mantova, 4 marzo 2005, in [www.ilcaso.it](http://www.ilcaso.it); e Trib. Roma, 7 febbraio 2003, in *Dir. turismo*, 2003, 353, con nota di CORRADO: «Il contratto di organizzazione di viaggio concluso da un agente intermediario per il viaggiatore dà luogo ad un rapporto diretto tra viaggiatore e organizzatore di viaggi, ma tra il viaggiatore e l'intermediario che faccia constare tale sua qualità nei documenti di viaggio sorge anche un contratto di mandato caratterizzato da poteri di rappresentanza; pertanto il viaggiatore è tenuto, ex art. 1719 c.c., a somministrare all'intermediario i mezzi necessari per l'esecuzione del mandato e qualora l'agente, in forza di questo rapporto, assuma l'obbligo verso l'organizzatore del pagamento del corrispettivo e delle penali per l'annullamento del viaggio, il viaggiatore è tenuto a rimborsargli i fondi eventualmente anticipati per tali pagamenti».

<sup>533</sup> Con riguardo alla responsabilità dell'intermediario, cfr. G. CIURNELLI, *Il contratto di organizzazione e di intermediazione di viaggio*, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1989, 677; F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 102; M.P. LA SPINA, *Il nuovo codice del Consumo e i pacchetti turistici*, in *Riv. dir. econ. trasp. amb.*, 2006, 23; G. TASSONI, *Commento agli articoli da 82 a 100 d. lgs. 206/2005*, in AA.VV., *Codice del Consumo*, a cura di CUFFARO, Milano, 2006, 343; L. TULLIO, *La responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario dopo il codice del Consumo*, in AA.VV., *Attività alberghiera e di trasporto nel pacchetto turistico all inclusive; le forme di tutela del turista-consumatore*, a cura di BUSTI-SANTUARI, Trento, 2006, 119.

viaggi con il viaggiatore<sup>534</sup>, da cui dipende anche il grado di diligenza richiesta e la responsabilità<sup>535</sup>. Infatti, il *tour operator* deve programmare il pacchetto turistico e la fornitura dei servizi alberghieri e di

<sup>534</sup> La natura giuridica del contratto concluso dall'organizzatore di viaggi è stata di volta in volta qualificata dalla dottrina come contratto di trasporto, di mediazione, di mandato accompagnato dalla promessa del fatto del terzo, contratto *sui generis* produttivo di obbligazioni di risultato, contratto misto, di mandato e in ultimo di appalto. La tesi predominante in passato applicava al contratto in esame la disciplina giuridica del trasporto prevista dagli artt. 1678 c.c. e ss. Ciò perché si riteneva che la prestazione prevalente e assorbente fosse proprio il trasporto, tutte le altre, anche se finalizzate alla realizzazione e del viaggio, venivano considerate accessorie e secondarie e rientravano nella fattispecie del contratto di trasporto, ove lo scopo principale era quello di trasferire il viaggiatore. L'imprenditore turistico era un vettore. Tale argomentazione era stata avanzata con vigore in tema di viaggi di crociere. Si erano espressi in tal senso: AMORE D., *Crociere (Contratto di)*, cit., 21 e ID., *La politica comunitaria dei trasporti e i suoi riflessi sullo sviluppo del turismo*, in *Riv. giur. turismo*, 1990, 4, 3. Per una rassegna giurisprudenziale delle decisioni adottate in tema di attività turistiche si segnalano: Cass., 20 aprile 1989, n. 1855, in *Foro it.*, 1990, I, 1970; Trib. Orvieto, 11 febbraio 1992, in *Foro it.*, 1992, 1572. Ma l'attribuzione della disciplina del vettore all'organizzatore di viaggi non tiene conto dell'evoluzione del contratto turistico e del concetto del viaggio. Sull'argomento si sofferma L. STANGHELLINI, *Viaggio (contratto di)*, in *Novissimo dig. it., appendice*, VII, Torino, 1987, 1127, il quale afferma che una volta la motivazione principale che induceva il turista a concludere il contratto di viaggio era costituito dal fascino dello spostamento da un luogo ad un altro; oggi invece la vacanza non è più intesa solo come viaggio, bensì come ricerca di una complessa serie di prestazioni di svago e di divertimento tale da costituire esse stesse il fulcro centrale del contratto. Altra parte della dottrina riconduce il contratto di organizzazione di viaggi alla mediazione, ex art. 1754 c.c., in quanto l'attività del *tour operator* consisterebbe nel mettere in contatto il turista con le singole imprese che offrono i servizi richiesti (A. DE MARTINI, *Le attività preparatorie della ricerca dei contratti nell'ordinamento italiano*, in *Temì rom.*, 1971, 16). Comunque, mentre l'attività del mediatore consiste nel mettere in relazione due o più parti tra loro per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, dipendenza o rappresentanza; l'attività del *tour operator* è essenzialmente quella di stipulare i vari contratti al fine di assemblarli nel pacchetto turistico realizzato. M. ARATO, *Le condizioni generali di contratto e i viaggi turistici organizzati*, in *Riv. dir. comm.*, 1982, I, 357, osserva che mentre l'operatore turistico conclude i contratti nell'interesse del turista, il mediatore deve essere imparziale. Cfr. C.S. CARASSI, *La responsabilità degli ausiliari dell'organizzatore di viaggi durante un transfer service*, in *Danno e resp.*, 2008, 141; ID., *Danno al turista: risponde il tour operator e non chi ha promosso la vendita del «pacchetto»* (Nota a T. Genova, 20 luglio 1998), in *Danno e resp.*, 1999, 75. Anzi nel settore turistico è proprio il *tour operator* che svolge l'attività in base a vincoli di collaborazione contrattuale con le imprese ricettive, di rappresentanza con le imprese di trasporto e assicurazione, e di subordinazione con le imprese di navigazione marittima e aerea. Diversa soluzione è prospettata da altra dottrina, che dopo aver argomentato che il viaggio e la vacanza sono veri e propri beni, propende per l'assimilazione del contratto di organizzazione di viaggio alla compravendita, ex art. 1470 c.c. Vedi G. MIRABELLI, *Dei contratti in generale*, in *Comm al cod. civ.*, Torino, 1980, 5, e D. RUBINO, *La compravendita*, Milano, 1962, 65, per avvalorare che la disciplina relativa alla compravendita può riguardare non solo cose ma anche diritti, beni immateriali e servizi. Non manca chi per la qualificazione giuridica del contratto di organizzazione di viaggio avanza la tesi del mandato accompagnato dalla promessa del fatto del terzo ex art. 1381 c.c. il *tour operator* anziché limitarsi a compiere singoli atti giuridici nell'interesse dell'utente prometterà ai clienti il fatto dei vari fornitori di base (vettori, albergatori, società di animazione e intrattenimento), rispondendo direttamente dei servizi compresi nel viaggio o soggiorno organizzato. L'organizzatore di viaggi si distinguerebbe dal puro intermediario per la presenza di una obbligazione di garanzia delle prestazioni che dovranno essere fornite dai terzi. Secondo tale orientamento dottrinale la posizione giuridica soggettiva contrattuale del turista risulta maggiormente tutelata rispetto all'ipotesi del mandato poiché, in caso di mancata o inadeguata fruizione dei servizi turistici pattuiti, potrà cercare di rivalersi, in virtù del contratto a favore di terzi col fornitore di base, e del mandato con promessa del fatto del terzo con il *tour operator*, nei confronti sia dell'organizzatore di viaggi che degli altri imprenditori interessati. (Cfr. G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La «vendita di pacchetti turistici» - La direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/Cee, ed il d. leg. 17 marzo 1995 n. 111*, Torino, 1998; ID., *La tutela del turista nella disciplina comunitaria*, in *Riv. giur. circolaz. e trasp.*, 1997, 6; G. SILINGARDI e V. ZENO ZENCOVICH, *La tutela del turista*, Napoli, 1993; G. SILINGARDI, *Le professioni turistiche: profili organizzatori nell'ordinamento interno ed in quello comunitario*, in *Riv. giur. circolaz. e trasp.*, 1993, 677; E. GRAGNOLI, M. RIGUZZI, G. SILINGARDI, *Responsabilità degli operatori turistici*, in *Riv. giur. circolaz. e trasp.*, 1988, 24. Per altri si tratta di un contratto *sui generis* produttivo di obbligazioni di risultato (vedi L. STANGHELLINI, *Viaggio (contratto di)*, in *Novissimo dig. it.*, appendice VI, cit., 1130) o anche di un contratto misto, con prestazioni tipiche del mandato (per l'attività di intermediazione con le imprese fornitrici dei vari servizi), del trasporto (per gli spostamenti dei viaggiatori mediante i mezzi noleggiati dall'organizzatore) e dell'appalto (per la programmazione del viaggio e del soggiorno). (Cfr. F. MARTORANO, *Le contrat touristique*, in *Rapports nationaux italiens au IX Congrès International de droit comparé*, Teheran, 1974, 3519). Alcuni riconducono tale fattispecie contrattuale al mandato, agevolando così l'operatore turistico, poiché equiparandolo al mandatario professionale, questi era obbligato a comportarsi secondo le regole della diligenza media del buon padre di famiglia. (Vedi C.S. CARASSI, *Il contratto di viaggio*, in *Nuova giur. civ. e comm.*, 1988, II, 99). Autorevole dottrina ha avanzato l'ipotesi di inquadrare la fattispecie nell'ambito della disciplina dell'appalto ex art. 1655 c.c., tesi consona alla realtà degli attuali rapporti tra agenzia turistica e turista, soggetto interessato ad un servizio considerato nel suo risultato complessivo e nella sua utilità finale, piuttosto che alle singole prestazioni. Inoltre tale tesi consentirebbe di approntare una snella ed efficace tutela dell'utente fruitore di beni e

trasporto acquistati, mentre l'agenzia, venditrice del pacchetto e intermediaria tra il viaggiatore ed il *tour operator*, deve acquistare per conto del cliente il contratto di viaggio e risponde solo per la violazione delle obbligazioni nascenti dal mandato. L'intermediario<sup>536</sup>, diversamente dall'organizzatore, non crea personalmente né il viaggio né i singoli servizi che lo compongono<sup>537</sup>, ma ha comunque l'obbligo di

---

servizi turistici. (Cfr. E. MOSCATI, *La disciplina uniforme dei contratti di viaggio e il diritto privato italiano*, in *Legislazione economica*, a cura di F. VASSALLI E G. VISENTINI, Milano, 1979, 352).

<sup>535</sup> Per una analisi originale sulla responsabilità dell'organizzatore di viaggio, vedi C. TINCANI, in *Dir. turismo*, 2008, I, 11, che in particolare sostiene che l'art. 93, co. 1, Cod. del Consumo, d. lgs. n. 206/2005, attiene alle ipotesi di responsabilità illimitata e l'art. 96, co. 1, riguarda le fattispecie nelle quali operi il limite risarcitorio previsto a favore dell'organizzatore di viaggi.

<sup>536</sup> Sulla responsabilità dell'intermediario v. la recentissima sent. Cass., 19 gennaio 2010, n. 696, in *Foro it.*, 2010, I, 841. In tema di contratto di viaggio turistico, l'intermediario assume nei confronti del viaggiatore sia la responsabilità tipica del mandatario che quella di cui alla Convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970, resa esecutiva in Italia dalla [legge 27 dicembre 1977 n. 1084](#) (applicabile nella specie "ratione temporis"). In forza del primo tipo di responsabilità, l'intermediario è tenuto ad eseguire le operazioni richieste dal viaggiatore con la diligenza di cui all'art. 1710 c.c. e ha doveri di attenzione e oculatezza anche nella scelta dell'organizzatore del viaggio e dei prestatori dei servizi turistici ma non è responsabile degli inadempimenti dell'organizzatore o della non rispondenza dei servizi effettivamente offerti a quelli promessi e pubblicizzati, a meno che il viaggiatore o il turista non dimostri che l'intermediario, tenuto conto della natura degli inadempimenti lamentati, conosceva o avrebbe dovuto conoscere, facendo uso della diligenza tipica dell'attività esercitata, l'inaffidabilità dei soggetti cui si sia rivolto o la non rispondenza alla realtà delle prestazioni promesse e pubblicizzate.

<sup>537</sup> Testualmente, Trib. Torino, 8 ottobre 2007, cit. La giurisprudenza di merito e di legittimità hanno svolto un'opera di distinzione tra gli elementi caratteristici del contratto di organizzazione di viaggio e di intermediazione. Si è statuito che i due tipi di contratto differiscono in ragione della rilevanza preminente attribuita alla previsione di un prezzo forfetario. (Vedi Trib. Napoli, 23 luglio 1984, in *Dir. e giur.*, 1985, 763. Il contratto di viaggio ha per oggetto la effettuazione, da parte dell'organizzatore, di un complesso di prenotazioni combinate di trasporto, di soggiorno e di altri servizi accessori, verso il corrispettivo di un prezzo forfetario globale. Secondo il disposto dell'art. 17 della convenzione di Bruxelles sul contratto di viaggio, i contratti conclusi da un intermediario con una compagnia organizzatrice di viaggi si considerano come stipulati dal viaggiatore; pertanto, nel caso sorga una controversia dal contratto, il viaggiatore deve convenire in giudizio l'organizzatore e non anche l'agente. Non ricorre l'impossibilità sopravvenuta della prestazione nel caso in cui il viaggiatore, per causa a lui non imputabile, sia impedito a partire; ciò che viene impedito è solo il godimento, da parte del creditore, delle utilità fornite con l'adempimento; di conseguenza, il contratto non si risolve, e non sorge l'obbligo, per il debitore, di restituire quanto abbia già ricevuto). Un altro elemento distintivo del contratto di organizzazione è stato rinvenuto nel fatto che la qualità di organizzatore si identifica in una pluralità di elementi, quali l'offerta di un insieme di servizi combinati e l'agire in nome proprio. (Vedi Trib. Roma, 17 gennaio 1989, in *Giur. it.*, 1991, I, 2 e in *Nuova giur. civ.* con nota di CARRASSI. L'impresa che coordina i servizi turistici di soggiorno e di permanenza forniti in suo nome da terzi riveste la qualità di organizzatrice di viaggio, ai sensi della convenzione internazionale sul contratto di viaggio. L'impresa organizzatrice di viaggio risponde dei danni materiali e morali subiti dai viaggiatori durante un'escursione qualora non fornisca la prova negativa in ordine alla insussistenza di *culpa in eligendo* nei confronti del terzo erogatore di quel servizio, secondo il testo uniforme sul contratto di viaggio. L'obbligo dell'impresa organizzatrice del viaggio di proteggere i diritti e gli interessi dei viaggiatori, previsto dalla convenzione internazionale sul contratto di viaggio, si sostanzia anche nell'onere di comunicare a chi il servizio di trasporto sia stato eventualmente subappaltato. Il risarcimento dei danni materiali e morali spettanti al danneggiato per lesioni subite durante un viaggio organizzato deve essere liquidato entro i limiti prestabiliti dal testo convenzionale relativo al contratto di viaggio. L'impresa organizzatrice di viaggio, condannata al risarcimento dei danni materiali e morali, può esercitare il diritto di regresso nei confronti del terzo erogante il servizio in qualità di subappaltatore, ai sensi della convenzione internazionale sul contratto di viaggio; Trib. Genova, 13 agosto 1990, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1991, I, 442, con nota di DITTA. Le agenzie di viaggio (*tour operators*) pongono in vendita sul mercato pacchetti «tutto incluso» a prezzi forfetari, per cui non è possibile procedere alla riduzione del prezzo concordato per il viaggio, quando una o alcune delle prestazioni concordate e costituenti il pacchetto non hanno luogo; Pret. Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, I, 876, con nota di ZENCOVICH, il contratto di organizzazione di viaggio è caratterizzato dall'obbligo assunto da un soggetto di fornire l'insieme delle prestazioni di trasporto e di soggiorno al soggetto che utilizza tali prestazioni erogate direttamente dall'organizzatore e si distingue dal contratto di intermediazione di viaggio che ha per oggetto singole prestazioni di trasporto e di soggiorno e si caratterizza per l'obbligo assunto dall'intermediario di procurare che tali prestazioni siano fornite da un terzo con i suoi mezzi. L'organizzatore di viaggio è tenuto ad informare, anche sulla base dei principi sottesi agli artt. 1175 e 1337 c.c., il contraente di tutte le circostanze che possono influire sul procedimento di formazione della volontà e l'inosservanza di tale obbligo può essere fonte di responsabilità). La sostanziale differenza tra i due tipi di contratto non risiede nel diverso contenuto dell'impegno promesso dai soggetti, essendo nella pratica quasi impossibile cogliere la sottile differenza; piuttosto la distinzione tra le due figure giuridiche è riposta nella diversa veste assunta dall'organizzatore e dall'intermediario all'atto dell'assunzione dell'impegno nei confronti del viaggiatore. L'organizzatore infatti promette i servizi turistici in proprio,

verificare le qualità del contraente scelto come terzo fornitore del servizio ed è responsabile per tale *culpa in eligendo*<sup>538</sup>.

mentre l'intermediario come loro rappresentante spende il nome degli imprenditori che erogheranno le prestazioni richieste. I contratti di organizzazione e intermediazione di viaggio si differenziano, inoltre, per quanto concerne l'oggetto. Nel primo l'oggetto è costituito dall'insieme delle prestazioni, coordinate verso un unico scopo e costituenti il viaggio, che l'organizzatore, a suo proprio nome e rischio, si obbliga a procurare al cliente turista, mentre gli imprenditori che li erogano materialmente assumono il ruolo di ausiliari dell'organizzatore. Nell'altro contratto l'oggetto è diverso e può consistere nel procurare al cliente un contratto di viaggio organizzato da altri; nel procurare un servizio separato oppure più servizi separati che permettono di effettuare il viaggio; o ancora nel procurare un servizio separato o più servizi separati che permettono di effettuare il soggiorno nella località desiderata.

<sup>538</sup> In generale sul punto e sulla *culpa in eligendo* dell'intermediario di viaggio nella scelta del terzo fornitore del servizio v. Trib. Reggio Emilia, 21 febbraio 2004, in *Foro it.*, 2004, I, 2555, che afferma di ritenere sussistente, nella fattispecie sottoposta al suo esame, la responsabilità del *tour operator* ma non quella del venditore del pacchetto turistico per i danni occorsi a due turiste durante il godimento della vacanza. La sentenza prende le mosse dall'art. 14, co. 1, del D. Lgs. n. 111/1995 e afferma che con tale disposizione il legislatore ha inteso prevedere per l'organizzatore ed il venditore due regimi di responsabilità strutturalmente diversi, in funzione della sostanziale diversità delle prestazioni gravanti su ciascuno di essi. Poi, dopo aver qualificato l'intermediario di viaggi come mandatario del turista e averne rammentato alcune tipiche obbligazioni, così conclude: il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente per qualsiasi inosservanza che commette nell'adempimento dei suoi obblighi tra i quali non rientra l'obbligo di fornire le prestazioni coordinate oggetto del pacchetto turistico ma esclusivamente le obbligazioni di concludere in nome e per conto del cliente-consumatore un contratto di viaggio. Pertanto, egli non è tenuto verso il consumatore per l'inadempimento da parte del *tour operator*, né per l'inadempimento da parte dei fornitori dei singoli servizi inclusi nel pacchetto, salvo che, nell'esercizio della propria attività di mandatario, l'intermediario di viaggi possa ritenersi responsabile per *culpa in eligendo* nella scelta dell'organizzatore di viaggi o del fornitore del singolo servizio, con il quale egli ha direttamente concluso il contratto in nome e per conto del turista. Analoga impostazione si ritrova nella sentenza del Trib. Mantova, 4 marzo 2005, in [www.ilcaso.it](http://www.ilcaso.it). In questa decisione si puntualizza che occorre distinguere fra il contratto di organizzazione del viaggio (figura negoziale rientrante nell'ambito dell'appalto di servizi) alla stregua del quale il *tour operator* si obbliga a proprio nome a procurare al viaggiatore, per un prezzo globale, una serie più o meno ampia di prestazioni (ad esempio prenotazioni di biglietti, soggiorni) comprensive del trasporto ed il contratto di intermediazione di viaggio in base al quale un venditore si obbliga a procurare al viaggiatore, per un determinato prezzo, sia un contratto di organizzazione del viaggio sia uno dei servizi separati che permettono di effettuare un viaggio. Questa seconda tipologia negoziale, continua la sentenza, va configurata come mandato con rappresentanza conferito dal viaggiatore con la conseguenza che il venditore non sarà responsabile della mancata o difettosa esecuzione delle prestazioni in cui si concreta il viaggio bensì unicamente della violazione di siffatto mandato, come accadrebbe nel caso in cui l'agenzia si comportasse in modo negligente nella scelta del *tour operator*: circostanza quest'ultima che il Giudice non ha ritenuto sussistente nel caso sottoposto alla sua attenzione poiché il *tour operator* prescelto per l'organizzazione del viaggio sarebbe nel proprio settore di attività, soggetto notoriamente qualificato. Di diverso orientamento sono altre recenti sentenze che tendono a condividere la tesi della responsabilità solidale dell'agenzia viaggi intermediaria e del *tour operator* produttore del pacchetto turistico. Fra queste Cass., 10 febbraio 2005, n. 2713, in *Dir. turismo*, 2005, 337, con nota di G. BAILETTI, *Responsabilità solidale del venditore e dell'organizzatore di viaggi?* Punto centrale della fattispecie sottoposta all'esame della Suprema Corte è l'inadempimento del *tour operator* produttore di un pacchetto turistico: il turista che lo avevano acquistato presso un'agenzia viaggi intermediaria, infatti, è costretto, nella località turistica prescelta, a pernottare presso strutture alberghiere di categoria inferiore e dotate di servizi peggiori rispetto a quelli contrattualmente stabiliti. La Cassazione riconosce, per tali disservizi patiti dal turista, la responsabilità sia dell'organizzatore sia dell'agenzia viaggi venditrice del pacchetto turistico. A questa conclusione, tuttavia, l'equivoca sentenza non giunge dichiarando linearmente ed esplicitamente di sostenere la tesi secondo cui l'art. 14 del D. Lgs. n. 111 del 1995 sancirebbe la regola generale della responsabilità solidale fra *travel agent* e *tour operator*, ma vi giunge utilizzando equivoche affermazioni la cui portata non è agevolmente individuabile. Se fosse risultata provata la sussistenza in capo all'agenzia viaggi della qualifica di rappresentante del turista, la conclusione della Corte sarebbe stata diversa, nel senso che essa avrebbe optato per l'esclusione della responsabilità della stessa agenzia per gli inadempimenti del *tour operator*. Si può forse allora ritenere che per la Cassazione la responsabilità solidale del *travel agent* e dell'organizzatore non sia da ricollegarsi alla sussistenza di un principio di responsabilità solidale statuito in via generale dall'art. 14 del D. Lgs. n. 111 del 1995, quanto piuttosto alla sussistenza in capo alla stessa agenzia della qualifica di venditore o mandatario dell'organizzatore. In conclusione si può affermare che occorrerà attendere nuove sentenze per comprendere se i contrastanti orientamenti emersi nella giurisprudenza si consolideranno in filoni contrapposti oppure ritroveranno una convergenza verso una impostazione unitaria limpida e consapevole. In dottrina, in generale sul mandato e sulla responsabilità del mandatario, intermediario di viaggi v. F. ALCARO, *Il mandato*, Milano, 2000; C.M. BIANCA, *Dell'inadempimento delle obbligazioni*, in *Comm. cod. civ.*, a cura di BRANCA E SCIALOJA, Bologna-Roma, 1979, 24; U. BRECCIA, *Diligenza e buona fede nell'attuazione del rapporto obbligatorio*, Milano, 1968, 40; F.M. DOMINEDÒ, voce *Mandato*, in *N. sso Dig. it.*, X, 1968, 125; A. LUMINOSO, *Mandato, commissione, spedizione*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da CICU-MESSINEO-MENGONI, Milano, XIII, 1984; C. SANTAGATA, *Del mandato. Disposizioni generali*, in *Comm.*

Nel contratto di organizzazione turistica, il viaggiatore si rivolge al *tour operator* richiedendo la preparazione di un intero viaggio organizzato (*package travel*) con la conclusione di vari contratti, di trasporto, di albergo, di soggiorno, con i ristoranti, per spettacoli, gite, escursioni<sup>539</sup>. L'organizzatore<sup>540</sup> non si limita a svolgere, come invece opera l'intermediario, una mera attività di cooperazione esterna fra il turista e il soggetto obbligato alla prestazione dei servizi, ma provvede a ideare e "confezionare" i singoli elementi componenti il *tour package*<sup>541</sup>.

L'attività di intermediaria dell'agenzia turistica può svolgersi anche in base ad accordi preventivi con il gestore delle strutture per l'ospitalità. Tali patti possono essere occasionali o costituire l'oggetto di complesse convenzioni, frutto di stabili relazioni economiche tra le parti.

Così, su iniziativa delle Associazioni di categoria internazionali, sono sorti i "Codici di Autoregolamentazione"<sup>542</sup> o "Codici di pratiche"<sup>543</sup>, che stabiliscono in modo dettagliato i diritti e gli obblighi delle parti, al fine di attribuire ai rapporti commerciali tra gli imprenditori un sufficiente grado di chiarezza e certezza. Ciò contribuisce a rendere più efficace il sistema turistico nel suo complesso, e la tutela del viaggiatore in particolare. Questi codici, vincolanti solo i contraenti e gli associati, assumono sicuramente un ruolo interpretativo. Sono rivolti a regolamentare i contratti turistici stipulati

---

c.c. SCIALOJA E BRANCA, Bologna-Roma, 1985; G. MINERVINI, *Il mandato, la commissione, la spedizione*, in *Tratt. dir. civ.* VASSALLI, Torino, 1957; G. MIRABELLI, *Dei singoli contratti*, in *Comm. cod. civ.*, vol. IV, Torino, 1991, 550, che nota come nella formulazione della norma si è voluto evitare il riferimento ad una maggiore o minore gravità della colpa, sottolineando in tal modo che "la valutazione della responsabilità va esaminata in concreto ed è affidata al prudente giudizio del magistrato, il quale terrà conto di tutti gli elementi del rapporto". Tra questi ultimi rileva anche l'eventuale carattere gratuito del mandato, giacché esso comporta non tanto l'imposizione di uno sforzo di diligenza meno intenso dell'ordinario, quanto un temperamento del giudizio in favore del debitore nella valutazione della sua responsabilità. La diligenza assolve il compito di specificare il comportamento dovuto ed appare una applicazione del generale principio espresso all'[art.1176](#) c.c.

<sup>539</sup> In tal senso vedi: M. GRIGOLI, *Il contratto di viaggio*, in *Trattato diritto privato diretto da P. Rescigno*, XI, Torino, 1984, 800, e ID., *Il contratto di viaggio nella evoluzione normativa*, in *Trasporti*, 1997, 25: sostiene che lo sviluppo del turismo, legato al mutato assetto delle condizioni economiche e sociali, ha giocato un ruolo decisivo in merito all'ampliamento della sfera degli operatori turistici, i quali non si limitano ad integrare l'iniziativa spontanea del turista improvvisato, ma operano principalmente per la promozione e realizzazione del viaggio, con innegabile vantaggio e diffusione verso larghi strati sociali.

<sup>540</sup> L. STANGHELLINI, *Viaggio (contratto di)*, in *Novissimo dig., appendice*, VII, Torino, 1987, 1127; e ID., *Contratto turistico e prenotazione*, in *Giur. it.*, 1982, IV, 135, secondo il quale il contratto di viaggio è un contratto atipico a prestazioni corrispettive, in cui da una parte vi è una impresa che offre un complesso di servizi suoi diretti e non suoi, coordinati e manovrati attraverso la sua vasta organizzazione operativa, e dall'altra vi sono degli eventuali clienti, che hanno interesse al complesso unitario prodotto dell'organizzazione e si offrono di acquistarlo.

<sup>541</sup> V. FRANCESCHELLI e G. SILINGARDI, *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2007; G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La «vendita di pacchetti turistici» - La direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/Cee, ed il d. leg. 17 marzo 1995 n. 111*, cit.; ID., *La tutela del turista nella disciplina comunitaria*, in *Riv. giur. circolaz. e trasp.*, 1997, 6. L'autore osserva che l'attività dell'organizzatore del viaggio non si esaurisce nel compimento di singoli atti giuridici nell'interesse dell'utente, ma riguarda un ventaglio più ampio di prestazioni. Il *tour operator* stipula, infatti, i contratti tra turista e le imprese che forniscono ed effettuano le prestazioni necessarie alla realizzazione del viaggio e soggiorno, li offre nel loro insieme quale risultato precipuo della propria attività, promette al cliente il fatto dei vari fornitori dei servizi.

<sup>542</sup> Di particolare rilievo il "Codice di comportamento internazionale relativo ai contratti fra agenti di viaggio e albergatori in ambito comunitario", stipulato fra ECTA (Associazione agenti di viaggio) e HOTREC (Confederazione associazione nazionale alberghi e ristoranti) il 10 gennaio 1996.

<sup>543</sup> L'Associazione internazionale di albergatori e ristoratori (IH&RA) e la Federazione universale delle Associazioni di agenzie di viaggio (UFTAA) hanno stipulato il Codice di pratiche che regola i rapporti tra alberghi e agenzie di viaggio il 14 settembre 1999.

tra agenti di viaggi e gestori, ed hanno per oggetto la fornitura di prestazioni concernenti l'ospitalità, da procurare ad un viaggiatore, cliente dell'agenzia, ad un dato prezzo<sup>544</sup>.

I rapporti tra le parti sono garantiti da previsioni formali: la prenotazione, la conferma, l'annullamento anche se concordati oralmente, devono sempre poi essere confermati per iscritto, con qualsiasi mezzo anche telematico.

Distinta è l'ipotesi del contratto stipulato tra gestore e agente di viaggi per l'organizzazione di gite turistiche<sup>545</sup>.

### 3. L'*allotment* e il c.d. vuoto per pieno.

Nella prassi commerciale un ulteriore rapporto tra operatori turistici, ed in particolare tra il gestore di strutture ricettive e l'organizzatore di viaggi, è l'*allotment*<sup>546</sup>, «contratto con il quale il *tour operator* acquista in anticipo la disponibilità della capacità ricettiva nelle strutture di soggiorno»<sup>547</sup>. Esso prescinde dall'attuale collegamento con un contratto di consumo.

---

<sup>544</sup> Cfr. artt. 7 e 11 del *Codice di regolamentazione dei rapporti fra alberghi e agenzie di viaggio* si riferisce esclusivamente a imprenditori residenti in Stati diversi (cfr. art. 3: Carattere esclusivamente internazionale del Codice). Vedi anche la definizione contenuta nel *Codice di Comportamento* ECTA/HOTREC, che all'art. 1 definisce contratto alberghiero quello con il quale «l'albergatore si impegna con una agenzia di viaggi a fornire servizi alberghieri». In applicazione del «Regolamento internazionale alberghiero» si è ritenuto in Giurisprudenza che ricada sulla agenzia di viaggi la perdita della somma versata a titolo di acconto per il soggiorno di un cliente, che ha avuto una durata inferiore a quella prevista (Giud. Conc. Taranto, 8 maggio 1989, in *Arch. Civ.*, 1989, 999: «Ricadono in capo all'agenzia di viaggi, che abbia effettuato una prenotazione alberghiera agendo in nome e per conto di un proprio cliente, gli effetti della decisione liberamente determinata di quest'ultimo di non usufruire dei servizi posti a sua disposizione dall'albergo»).

<sup>545</sup> In passato tale contratto è stato ritenuto illecito per violazione della legislazione sulle agenzie di viaggio e turismo, cui tale attività è riservata. (Cfr. M. FINOCCHIARO, *In tema di attività delle aziende alberghiere relativamente ai giri turistici*, in nota a Cass., 26 gennaio 1999, n. 680., in *Giust. civ.*, 1999, I, 2035 e in *Foro it.*, 1999, I, 1464: «Nella regione Toscana, il titolare di un esercizio alberghiero, senza la necessità di specifica autorizzazione, può offrire, a mezzo di inserzioni pubblicitarie, unitamente e cumulativamente al soggiorno in albergo, il servizio accessorio della vendita contestuale, a prezzo di costo, del *tour* della città organizzato da un'agenzia turistica autorizzata. La disposizione di cui all'art. 2 l. reg. Toscana n. 51 del 1986, secondo la quale le «attività di agenzia di viaggi e turismo» sono soggette all'autorizzazione amministrativa di cui all'art. 6 stessa legge, con l'ulteriore specificazione (art. 2, co. 3) che «anche l'organizzazione di escursioni individuali o collettive e visite guidate di città con ogni mezzo di trasporto» rientra tra le attività soggette ad autorizzazione, va interpretata alla luce del disposto costituzionale di cui all'art. 41 della carta fondamentale (tutela della libertà di iniziativa economica) e del sopravvenuto d. leg. n. 392 del 1991 (che ha ridefinito il concetto di agenzie di viaggio e turismo in attuazione della direttiva comunitaria 470/82), con la conseguenza che, ove le attività indicate dalla menzionata legge regionale costituiscano il contenuto principale od accessorio dell'attività di impresa alberghiera, il relativo esercizio da parte di tali imprese non è soggetto all'autorizzazione di cui all'art. 6 l. reg., riferibile, per l'effetto, non all'organizzazione di soggiorni da parte delle imprese alberghiere, né all'offerta di servizi accessori al soggiorno (tra cui la vendita di giri turistici della città organizzati da soggetti autorizzati); ne consegue che il titolare di un esercizio alberghiero non può, in mancanza di specifica autorizzazione, organizzare in proprio giri turistici della città, ma può legittimamente vendere direttamente ai propri clienti, senza necessità di specifica autorizzazione, giri turistici della città, nonché offrire ad agenzie turistiche, per mezzo di inserzioni pubblicitarie ed a scopo promozionale, unitamente e cumulativamente al soggiorno in albergo, il servizio accessorio della vendita contestuale, a prezzo di costo, del *tour* della città organizzato dalla medesima agenzia a tanto autorizzata»).

<sup>546</sup> Il contratto di *allotment* viene anche denominato *allotment* con «diritto di opzione» o «di recesso» o con «termine di *release*». Cfr. Cfr. G. CIURNELLI, *La conclusione del contratto di albergo*, in *Dir. turismo*, 2006, 1, 20.

<sup>547</sup> La definizione è contenuta in un provvedimento dell'Autorità garante per la concorrenza e il mercato (Antitrust) in relazione alla ingannevolezza di un messaggio pubblicitario. Cfr. Bollettino dicembre 2003, provvedimento n. 11833, in *www.AGCM.it*.

Si configura un accordo quadro<sup>548</sup> con cui un agente di viaggio, in vista di disporre di un serbatoio di alloggi da allocare ai propri clienti, acquista dall'impresa ricettiva la possibilità di usare di un certo numero di camere o di appartamenti che presentino determinate caratteristiche. Il contratto fissa il termine entro il quale le camere si intendono rese disponibili nuovamente per l'albergatore, qualora l'agente di viaggio non abbia comunicato il numero degli alloggi che siano stati effettivamente venduti ai clienti<sup>549</sup>.

L'agente, sulla base di tale accordo, può stipulare i relativi contratti con i turisti che sono interessati a quel soggiorno e, prima della scadenza del termine concordato con l'albergatore, *release*, che precede di alcuni giorni quella che è stata indicata come l'eventuale data di arrivo dei turisti stessi, comunica l'assenza di clienti in arrivo, ovvero conferma l'avvenuta vendita degli alloggi, indicando il numero dei clienti che arriveranno ed allegando, contemporaneamente o anche successivamente a seconda degli accordi, la *rooming list* per la sistemazione degli stessi nelle diverse stanze. Nell'ambito del contratto viene pattuita a favore dell'agenzia una provvigione, in percentuale sulle camere confermate ed effettivamente occupate dai clienti<sup>550</sup>.

Questo termine viene fissato liberamente tra le parti in base alle loro esigenze, ai reciproci rapporti commerciali, al periodo di alta o bassa stagione, e viene definito termine di *release*, che nel linguaggio giuridico anglosassone indica la scadenza di un diritto.

Il gestore, è obbligato ad adempiere, mentre l'agente fino alla scadenza del termine di *release* ne ha solo la facoltà. Se la conferma viene data nel termine stabilito l'accordo diviene vincolante per entrambe le parti e l'organizzatore acquista il diritto alla provvigione. L'agenzia alla scadenza ha la facoltà di accettare o meno l'occupazione degli alloggi; scaduto il tempo senza confermare di voler usufruire delle strutture, il gestore ne riacquista la disponibilità<sup>551</sup>.

<sup>548</sup> Sul punto vedi A. VENCHIARUTTI, *I contratti per la creazione e la distribuzione dei servizi turistici*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (diretto da), *Manuale di diritto del turismo*, cit., 385.

<sup>549</sup> Cfr. anche la Convenzione Internazionale tra la FUA AV, Agenzie di viaggio, e l'AIH, Associazione Albergatori, artt. 47-50.

<sup>550</sup> Cfr. B. VALIGNANI, *Strutture ricettive e servizi per l'ospitalità: tipologie contrattuali*, cit., 937.

<sup>551</sup> La fattispecie è certamente riconducibile all'opzione, che crea un vincolo unilaterale nella formazione del contratto, di natura convenzionale: il concedente-gestore rimane vincolato alla propria dichiarazione, e l'opzionario-agente di viaggi, ha la facoltà di accettare o meno l'ospitalità entro un dato termine. A sostegno di tale tesi v. in generale sull'opzione G. GORIA, *Note sulla distinzione tra opzione e proposta irrevocabile*, in *Riv. dir. civ.*, 1962, I, 213; E. CESARO, *Il contratto e l'opzione*, Napoli, 1969; ID., *Opzione nel contratto*, in *Enc. dir.*, XXX, Milano, 1980, 561; A. CHIANALE, *Opzione*, in *Dig., sez. civ.*, XIII, Torino, 1995, 140; E. PEREGO, *I vincoli preliminari e il contratto*, Milano, 1974; G. TAMBURRINO, *I vincoli unilaterali nella formazione progressiva del contratto*, Milano, 1991 e ID., *Patto d'opzione*, in *Noviss. Dig. it.*, XII, Torino, 1965; V. RICCIUTO, *La formazione progressiva del contratto*, in E. GABRIELLI (a cura di), *I contratti in generale*, I, in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2006, 182, che colloca la figura nel fenomeno della formazione progressiva del contratto inserendosi nell'*iter* formativo di un altro contratto. Vi sono qui due parti che convengono che una di esse resti vincolata alla propria dichiarazione e l'altra rimane libera di accettarla o meno, come avviene per l'*allotment*. Cfr. anche A.M. BENEDETTI, *Autonomia privata procedimentale. La formazione del contratto fra legge e volontà delle parti*, Torino, 2002, 133; E. GABRIELLI, *Il rapporto giuridico preparatorio*, Milano, 1974 e ID., *Opzione*, in *Enc. giur.*, XXI, Roma, 1990. Pur aderendo alla tradizionale tesi di C.M. BIANCA, *Diritto civile, III, Il Contratto*, Milano, 1999, 267, che riconosce la natura contrattuale dell'opzione, è possibile ricondurre l'*allotment* all'opzione. Ciò comporta che sul piano degli effetti la dichiarazione dell'albergatore rimane ferma non per un suo particolare impegno, ma per il generale principio di vincolatività del contratto. L'opzione, secondo l'autore, dà luogo alla formazione del contratto secondo lo schema particolare contratto di opzione-esercizio del potere di accettazione e

Quindi, precedentemente alla scadenza di esso, l'agente di viaggio è libero di confermare totalmente, parzialmente o per niente le camere, successivamente alla conferma, invece, il contratto diventa vincolante per entrambe<sup>552</sup>.

Il *tour operator* può avere interesse ad assicurarsi una certa disponibilità di camere per un periodo stabilito, contro il corrispettivo di un prezzo, inferiore a quello solitamente praticato ai normali clienti<sup>553</sup>. Il gestore, intanto, garantisce di tenere libere le stanze<sup>554</sup>.

Il corrispettivo per l'agente è costituito da una provvigione, calcolata sulle camere confermate ed effettivamente occupate dai clienti<sup>555</sup>. Nel caso di contratti conclusi dal *tour operator*, è prassi costante il sistema del prezzo "al netto", in base al quale viene pattuito un corrispettivo fisso a camera che egli versa alla struttura ricettiva, essendo libero di determinare il prezzo complessivo del *package* nei confronti del cliente.

Con la conferma dell'organizzatore il contratto si intende concluso, invece la mancata conferma autorizza l'albergatore a disporre liberamente delle camere, trattenendo la somma già versata, considerata corrispettivo della prenotazione<sup>556</sup>.

---

determina il contenuto del rapporto finale. La costituzione di tale rapporto è rimessa ad un atto unilaterale di una delle due parti. L'atto dell'opzionario-agente è sufficiente a costituire il rapporto contrattuale finale di viaggio, senza che occorra un ulteriore accordo finale delle parti. Nell'ambito delle opere dedicate al contratto in generale, cfr. R. SACCO, *Il contratto*, II, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da SACCO, Torino, 1993, 308; R. SCOGNAMIGLIO, *Dei contratti in generale*, cit., 147; AA. VV., *La conclusione del contratto*, in ALPA E BESSONE (diretto da), *I contratti in generale*, III, *I requisiti del contratto*, Torino, 1991, 178; F. MESSINEO, *Il contratto in genere*, in *Tratt. dir. civ. comm.*, I, diretto da A. CICU – F. MESSINEO, Milano, 1972, 496. In giurisprudenza, invece, cfr. Giud. di pace Sorrento, 30 gennaio 2001, in *Giud. pace*, 2002, 3, 244, con nota di BERNARDINI, *In ordine al termine di release nei contratti fra agenzia di viaggi e albergatore*. L'*allotment* è un contratto in base al quale una parte è obbligata ad adempiere, mentre l'altra, fino alla scadenza del termine di *release*, ne ha soltanto la facoltà; solo se effettua la conferma nel termine sopraindicato il contratto diventa vincolante per ambedue le parti e, quindi, sinallagmatico e l'agente acquista il diritto alla provvigione; quindi l'agenzia, entro il termine previsto, ha la facoltà di dare conferma o meno del contingente degli alloggi; scaduto il termine senza che l'agenzia abbia confermato di volere usufruire della disponibilità accordatagli, l'esercizio alberghiero riacquista la disponibilità degli alloggi.

<sup>552</sup> Sul valore giuridico da attribuire a tale termine di scadenza si veda Giud. di pace Sorrento, 30 gennaio 2001, cit., anche se tale sentenza attribuisce eccessivo significato all'invio di una vera e propria *rooming list* da parte dell'agente di viaggio. Infatti, per il perfezionamento del contratto, appare sufficiente anche una sintetica conferma del numero delle camere. Sul punto si veda anche C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, in *Dir. turismo*, 2005, 229.

<sup>553</sup> Si tratta di tariffe confidenziali praticate a fronte del consistente contingentamento di stanze richiesto dall'agenzia. Cfr. C. ALVISI, *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Torino, 2007, 102.

<sup>554</sup> M.E. LA TORRE, *I contratti di ospitalità*, in V. FRANCESCHELLI E F. MORANDI, *Manuale di diritto del turismo*, cit., 290 e ID., *I contratti di ospitalità*, in F. MORANDI, M. M. COMENALE PINTO, M. LA TORRE, *I contratti turistici*, cit., 287.

<sup>555</sup> Il corrispettivo, che l'agente-opzionario deve all'albergatore-concedente, se si aderisce alla tesi cit. che ritiene il contratto di *allotment* un'opzione, può essere considerato il relativo premio. Se manca esso o altra attribuzione giustificativa, il patto è a carico esclusivo del concedente. Può trovare applicazione la norma sulla vincolatività dell'offerta con impegno esclusivo a carico dell'offerente. In tal senso cfr. C.M. BIANCA, *Diritto civile*, III, *Il Contratto*, Milano, 1999, 271. Nel caso in cui manchi il corrispettivo o altre attribuzioni giustificative dell'impegno del concedente, in relazione cioè ad un'opzione gratuita, si è posto il dubbio se essa si possa perfezionare secondo il procedimento negoziale di cui all'art. 1333 c.c., contratto con obbligazioni del solo proponente, per effetto della manifestazione di volontà del concedente accompagnata dal mancato rifiuto entro un certo periodo di tempo da parte dell'oblato. Ove se ne ammetta la possibilità risulterebbe difficile distinguere, però, l'opzione senza scambio dalla proposta irrevocabile, soprattutto configurando il mancato rifiuto del destinatario come accettazione. Cfr. V. RICCIUTO, *La formazione progressiva del contratto*, in E. GABRIELLI (a cura di), *I contratti in generale*, I, in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2006, 214. Anche R. SACCO, *Il contratto*, in *Tratt. dir. civ.*, fondato da VASSALLI, esclude la possibilità di una opzione gratuita. Propendono, invece, per l'ammissibilità G. GORLA, *Note sulla distinzione tra opzione e proposta irrevocabile*, in *Riv. dir. civ.*, 1962, I, 223 e F. GAZZONI, *Manuale di diritto privato*, cit., 863.

<sup>556</sup> È l'ipotesi della penale, ritenuta legittima, nel caso di mancata conferma.

Possono essere stabilite delle clausole penali a carico degli agenti qualora quest'ultimi, dopo aver confermato le camere, diano disdetta durante il tempo che intercorre tra la conferma e il giorno previsto per l'occupazione delle stesse. Tali clausole penali possono essere stabilite in relazione al momento in cui viene data tale disdetta, ovviamente risultando tanto maggiori quanto più breve è il tempo intercorrente tra la medesima e il periodo di occupazione degli alloggi<sup>557</sup>.

In tale operazione economica si compensano i rischi e i vantaggi di entrambe le parti. Il *tour operator* potrà vendere pacchetti turistici a prezzi competitivi, invogliando il turista all'acquisto, grazie ai prezzi vantaggiosi praticati dall'albergatore, e questi avrà la certezza di un guadagno, che varierà a seconda che le camere vengano utilizzate dall'agenzia<sup>558</sup>.

Le parti, poi, possono prevedere il pagamento del "vuoto per pieno", cioè il versamento del prezzo in ogni caso, cioè prima e a prescindere dalla conferma entro il termine stabilito<sup>559</sup>. Con tale tipo di contratto l'albergatore si obbliga a tenere a disposizione del *tour operator* una pluralità di camere o di unità abitative verso il corrispettivo di un prezzo, che versa o si impegna a versare, indipendentemente dall'utilizzo effettivo per i propri clienti degli alloggi. In quest'ultimo caso il rischio della mancata vendita delle stanze grava totalmente sull'agente, con conseguente riduzione del corrispettivo delle stesse<sup>560</sup>. Per questo motivo tale accordo viene di solito concluso in relazione a destinazioni consolidate da anni e per le quali l'agenzia ha maturato molta esperienza ed è quindi in grado di formulare previsioni più accurate sulla richiesta. Detto rischio è comunque compensato dal vantaggio di poter usufruire di un corrispettivo ancora più basso rispetto al semplice *allotment*; l'albergatore, dal canto suo, avrà in ogni caso la certezza di un guadagno, pur se minore.

L'accordo "vuoto per pieno", comunque, mira a raggiungere un triplice scopo: soddisfare il fornitore dei servizi cui verranno presto esaurite le disponibilità anche in bassa e media stagione; agevolare il *tour operator* nella libera pianificazione del prezzo del prodotto con la consapevolezza di essere altamente competitivo sul mercato e attirare il cliente finale attraverso l'ottimo rapporto qualità-prezzo del servizio offerto<sup>561</sup>.

---

<sup>557</sup> Nel momento in cui si stabilisce una penale, occorre tener presente l'art. 1383 c.c., per il quale se la penale è manifestamente eccessiva il debitore ne può chiedere la riduzione ad equità. La sproporzione della penale deve essere valutata, tenendo conto dell'interesse del creditore all'adempimento. Conseguentemente non può essere considerata eccessiva una penale, ancorché abbastanza alta, a fronte di una disdetta molto vicina al periodo di occupazione delle camere, perché in tal caso si determina un danno di rilievo per la struttura ricettiva che potrebbe non riuscire più a vendere le proprie unità abitative. Cfr. G. CIURNELLI, *La conclusione del contratto di albergo*, cit., 20.

<sup>558</sup> Sul punto vedi A. ORLANDO, *Il contratto d'albergo. Profili problematici*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1998, I, 624.

<sup>559</sup> Sul contenuto degli obblighi di comportamento delle parti in relazione al contratto di *allotment* cfr. il "Codice di comportamento internazionale relativo ai contratti tra albergatori e agenti di viaggio in ambito comunitario", stipulato fra Ectaa e Hotrec a Bruxelles il 10 gennaio 1996.

<sup>560</sup> Individuano nel vuoto per pieno una tipologia contrattuale a se stante, A. VENCHIARUTTI, *I contratti per la creazione e la distribuzione dei servizi turistici*, cit.; G. CIURNELLI, *La conclusione del contratto di albergo*, cit., 21 e ID., *Pernottamento e ristorazione*, cit., 248.

<sup>561</sup> Al riguardo si veda F. MORANDI, *Vuoto per pieno: rischi e competitività*, in [www.professioneturismo.net/langolo-del-professionista/economia-turistica/vuoto-per-pieno-rischi-e-competitivita](http://www.professioneturismo.net/langolo-del-professionista/economia-turistica/vuoto-per-pieno-rischi-e-competitivita).

Queste tipologie contrattuali, pur presentando difficoltà ad essere inquadrare e qualificate, possono sicuramente essere accomunate al contratto di albergo. Infatti, anche se hanno le loro caratteristiche e peculiarità, oggetto del contratto sono comunque le camere e i servizi accessori, con l'unica differenza che lo stipulante è un agente di viaggio o un *tour operator*, a favore dei propri clienti.

In particolare, il contratto di *allotment* potrà presentare qualche difficoltà di qualificazione nell'ipotesi in cui gli operatori turistici non abbiano esattamente indicato nel contratto da loro sottoscritto il significato giuridico da attribuirsi al termine di *release* e le conseguenze collegate al suo decorso<sup>562</sup>.

Potrebbe essere interpretato o come termine ultimo entro cui l'agenzia avrebbe potuto recedere dal contratto, scaduto il quale questa sarebbe rimasta definitivamente impegnata dalla prenotazione effettuata e avrebbe dovuto corrispondere il corrispettivo pattuito, in tal caso l'*allotment* sarebbe stato inteso come prenotazione vincolante per entrambe le parti; oppure se detto termine fosse stato considerato come scadenza entro cui l'agenzia avrebbe dovuto eventualmente confermare la prenotazione delle camere, trascorso inutilmente la quale, l'albergatore sarebbe tornato libero di offrirle ai nuovi clienti, il detto contratto avrebbe ricalcato lo schema dell'opzione<sup>563</sup>.

Va ritenuta, comunque, una questione da risolvere caso per caso, facendo riferimento ai contenuti dello specifico accordo intercorso tra le parti<sup>564</sup>.

---

<sup>562</sup> Nella sentenza cit. (Giud. pace Sorrento, 30 gennaio 2001, cit.), l'agenzia alla scadenza del termine di *release* era rimasta completamente inerte ed aveva inviato una comunicazione di disdetta all'albergatore solo successivamente, omettendo di pagare le stanze. Si trattava quindi di capire che funzione il *release* avesse concretamente avuto nell'intenzione delle parti: se fosse stato inteso come termine ultimo entro cui l'agenzia avrebbe potuto recedere, scaduto il quale questa sarebbe rimasta definitivamente impegnata dalla prenotazione effettuata e avrebbe dovuto corrispondere il corrispettivo pattuito, in questi termini il contratto di *allotment* avrebbe dovuto interpretarsi come prenotazione vincolante per entrambe le parti, ma dalla quale l'agente avrebbe dovuto recedere senza conseguenze entro il termine di *release*; ovvero se detto termine fosse stato inteso come termine ultimo entro cui l'agenzia avrebbe dovuto eventualmente confermare la prenotazione delle camere, scaduto inutilmente il quale, l'albergatore sarebbe tornato libero di offrirle ai nuovi clienti, in questi termini il contratto di *allotment* avrebbe ricalcato lo schema dell'opzione. Il giudice adito ha privilegiato quest'ultima soluzione, precisando che questo accordo determina il sorgere di un vincolo unilaterale a carico dell'albergatore il quale è obbligato a riservare un certo numero di stanze, mentre l'agenzia solo se conferma quella che è stata chiamata "prenotazione da confermare" nel termine di *release*, avrà dato vita ad un contratto vincolante per entrambi e maturerà il diritto alla provvigione: in questi termini il contratto di *allotment* è stato ricostruito alla stregua come un contratto di opzione a favore dell'agente, vincolante solo per l'albergatore. Si tratta comunque di una questione da risolvere caso per caso, facendo riferimento ai contenuti dello specifico accordo intercorso. A volte si prevede che l'agenzia è obbligata a pagare una penale, per l'ipotesi che comunichi una disdetta totale o parziale dopo il termine di *release*: nel quale caso dovrà propendersi per l'esistenza di un vincolo bilaterale e non esclusivamente a carico dell'albergatore. Cfr. B. VALIGNANI, *Strutture ricettive e servizi per l'ospitalità: tipologie contrattuali*, cit., 948.

<sup>563</sup> In tal senso: A. VENCHIARUTTI, *I contratti per la creazione e la distribuzione dei servizi turistici*, cit., 385. La convenzione rievoca nei tratti fondamentali il diritto di opzione. Dai formulari emerge come l'albergatore, riservando all'agenzia un certo numero di stanze, per un determinato periodo di tempo, emetta una proposta irretrattabile di concludere un ulteriore contratto. Sarà poi facoltà della controparte, l'agente turistico, perfezionare con la propria unilaterale accettazione, questo ulteriore contratto. Nell'accordo si precisa, talvolta, che l'albergatore è sollevato dal suo impegno senza incorrere in penalità, qualora entro i termini fissati, non abbia ricevuto alcuna conferma circa le camere e gli appartamenti venduti, talaltra si prevede invece che entro i termini stabiliti l'agenzia debba rinunciare espressamente all'opzione. In certi casi, invece, una clausola del contratto pone all'agenzia un limite massimo nel numero delle stanze rinunciabili. Vincolo che, nei formulari, si esprime con l'impegno per l'agenzia di pagare il c.d. "vuoto per pieno", e che palesa la causa onerosa dell'accordo di opzione.

<sup>564</sup> Sulla riconducibilità del contratto di *allotment* v. *infra* nota 529. In generale sull'opzione cfr. F. MESSINEO, *Il contratto in genere*, in *Tratt. dir. civ. comm.*, I, diretto da A. CICU – F. MESSINEO, Milano, 1972, 496; G. GORIA, *Note sulla distinzione tra opzione e proposta irrevocabile*, in *Riv. dir. civ.*, 1962, I, 213; E. CESARO, *Il contratto e l'opzione*, Napoli, 1969; ID., *Opzione nel contratto*, in *Enc. dir.*, XXX, Milano, 1980, 561; A. CHIANALE, *Opzione*, in *Dig. sez. civ.*, XIII, Torino, 1995, 140; E. PEREGO, I

Si tratta, comunque, di contratti atipici, disciplinati dalle norme sui contratti in generale e dalle clausole contrattuali delle parti, mentre non hanno autonomo valore giuridico né il *Reglement International de l'hotellerie* redatto dall'*Association International de l'hotellerie*, né le più recenti convenzioni fra la stessa associazione e la *Federation Universelle des Associations d'agences de voyages*, poiché non costituiscono usi contrattuali in senso stretto, mancando dei requisiti della ripetizione uniforme e costante di un dato comportamento e della diffusa e generale convinzione di osservare una norma giuridica di carattere obbligatorio. Ad esse, quindi, si può fare riferimento solo se espressamente richiamate dalle parti nel contratto<sup>565</sup>.

4. I rapporti tra i soggetti: gli obblighi generali dell'intermediario del servizio turistico nei confronti del turista.

L'intermediario di servizi turistici si obbliga a procurare al viaggiatore, secondo quanto è contrattualmente stabilito, uno o più servizi separati, che fanno parte della vacanza.

Si tratta di una obbligazione, il cui inadempimento si configura nel caso in cui non sono procurati al turista i servizi richiesti. È lo stesso *travel agent*, ineseguita la prestazione, a dover provare la causa impeditiva dell'adempimento<sup>566</sup>.

---

*vincoli preliminari e il contratto*, Milano, 1974; G. TAMBURRINO, *I vincoli unilaterali nella formazione progressiva del contratto*, Milano, 1991 e ID., *Patto d'opzione*, in *Noviss. Dig. it.*, XII, Torino, 1965; V. RICCIUTO, *La formazione progressiva del contratto*, in E. GABRIELLI (a cura di), *I contratti in generale*, I, in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2006, 182; A.M. BENEDETTI, *Autonomia privata procedimentale. La formazione del contratto fra legge e volontà delle parti*, Torino, 2002, 133; E. GABRIELLI, *Il rapporto giuridico preparatorio*, Milano, 1974 e ID., *Opzione*, in *Enc. giur.*, XXI, Roma, 1990; C.M. BIANCA, *Diritto civile*, III, *Il Contratto*, Milano, 1999, 267; R. SACCO, *Il contratto*, II, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da SACCO, Torino, 1993, 308; R. SCOGNAMIGLIO, *Dei contratti in generale*, cit., 147; AA. VV., *La conclusione del contratto*, in ALPA e BESSONE (diretto da), *I contratti in generale*, III, *I requisiti del contratto*, Torino, 1991, 178; R. SACCO, *Il contratto*, in *Tratt. dir. civ.*, fondato da VASSALLI; F. GAZZONI, *Manuale di diritto privato*, cit., 863. Sulla prenotazione, invece, cfr. *infra* cap. 3, par. 8. Sul punto, cfr. C.M. BIANCA, *Diritto civile*, III, *Il Contratto*, Milano, 1999, 202, facendo rientrare in generale la prenotazione tra gli obblighi convenzionali a contrarre, definisce, per i contratti di viaggio, quella semplice come l'impegno a termine di una sola parte alla conclusione del contratto. Se la prenotazione si accompagna alla corresponsione di un anticipo l'impegno deve intendersi a carico di entrambe le parti. Se il prenotante corrisponde l'intero corrispettivo la prenotazione accettata esprime l'attuale formazione del contratto. Più in generale, in materia, v. V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (diretto da), *Manuale di diritto del turismo*, cit., 354; V. ROPPO, *Il contratto*, cit., che definisce il termine prenotazione generico e atecnico, essendo idoneo ad indicare varie figure di impegni; L. BALESTRA, *Prenotazione alberghiera*, in *Studium iuris*, 2000, 182. G. CIURNELLI, *La conclusione del contratto di albergo*, in *Dir. Turismo*, 2006, 1, 15; V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione alberghiera, una ricostruzione giuridica ed economica*, in *Quadr.*, 1991, 672; S. MONTICELLI, voce *Prenotazione*, in *Dig. disc. Priv.*, XIV, 1996, 205; S. BUSTI, *La prenotazione nell'attività di trasporto, turistica e alberghiera*, in AA.VV., *Dal tipo legale a modelli sociali*, 487; M. PARADISO, *La prenotazione di servizi*, in *Studi in onore di C.M. Bianca*, III, Milano, 2006, 700; G. ZUDDAS, *Il contratto d'albergo - Il contratto di viaggio - Il contratto del tempo libero*, Milano, 2002, 23; A. GIORDO, *Conclusione del contratto di viaggio, risoluzione per inadempimento e ripetizione dell'indebito*, in *Dir. turismo*, 2005, 133; F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 29; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998, cit., 19; M. PESCAROLLO, *In tema di vendita di pacchetto turistico e di danno da vacanza rovinata*, in *Giur. merito*, 2002, I, 1198.

<sup>565</sup> Cfr. G. CIURNELLI, *La conclusione del contratto di albergo*, cit., 21 e ID., *Pernottamento e ristorazione*, in *I nuovi contratti*, a cura di Cendon, VIII, *Tempo libero*, Torino, 2004, 247.

<sup>566</sup> Parallelamente, in tema di prova del mancato o inesatto adempimento delle prestazioni relative ai servizi inclusi nel pacchetto turistico, il turista che ritiene di aver subito un pregiudizio deve provare la fonte, legale o contrattuale, del proprio diritto. Non vengono giudicate attendibili le dichiarazioni rese dal testimone in aperto contrasto con le indicazioni contenute

Deve proteggere i diritti e gli interessi degli ospitati secondo i principi giuridici e il buon costume ex art. 1710 c.c. (il mandatario è tenuto ad eseguire il mandato con la diligenza del buon padre di famiglia).

L'operatore turistico esercita un'attività professionale di natura particolare, che richiede nell'adempimento delle obbligazioni una diligenza professionale<sup>567</sup>.

Il viaggiatore confida nell'elevato grado di competenza, nell'adeguato livello di preparazione e nella massima probità dell'agente, la cui diligenza deve essere di conseguenza valutata con il maggior rigore che la stessa legge esige sia a livello generale (art. 1176, co. 2. c.c.), sia allorchè determina con precisione i requisiti soggettivi necessari per ottenere l'autorizzazione all'esercizio della professione<sup>568</sup>.

Anche la CCV fissa un parametro di valutazione della diligenza più rigoroso di quello del buon padre di famiglia e richiede che l'intermediario adempia ai suoi obblighi con la massima cura e diligenza<sup>569</sup>.

---

nell'opuscolo informativo consegnato al turista e con quanto dichiarato nel questionario compilato dal medesimo testimone al termine della vacanza (*confidential report*). Conseguentemente non può essere accolta la domanda di risarcimento del danno proposta dal turista, il quale lamenta il mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni a carico del *tour operator*. Cfr. Trib. Roma, 13 aprile 2005, in *Dir. turismo*, 2006, 41, con nota di A. GIORDO, *Prova dell'inadempimento del tour operator e valore del "confidential report"*; e in *Dir. turismo*, 2007, 55, con nota di N. LIBERATOSCIOLI, *Obblighi di informazione del tour operator e attendibilità del confidential report*. In assenza di precisa indicazione in contratto circa la tipologia del mezzo di trasporto destinato alle escursioni ed alle qualità, e modalità, di esecuzione di altre prestazioni (tra le quali l'assistenza resa da guide turistiche), il giudice può fondare la propria decisione sul c.d. *confidential report* e, a tal fine, considerare inattendibili le dichiarazioni rese, in sede di prova orale, dal testimone firmatario del predetto documento. Il giudice, infatti, in mancanza di puntuali indicazioni contrattuali sull'esecuzione del servizio che compongono il pacchetto turistico, ha la possibilità di attribuire valore probatorio al *confidential report*, considerando non attendibili le dichiarazioni del testimone che ha compilato e sottoscritto lo stesso atto, al termine del viaggio tutto compreso. La decisione in commento conferma l'orientamento giurisprudenziale secondo cui la prova dell'inadempimento del contratto di viaggio, con riferimento specifico ai servizi che compongono il pacchetto turistico, non si considera fornita qualora essa si fondi esclusivamente su dichiarazioni testimoniali giudicate non attendibili, in contrasto con quanto risulta dall'opuscolo informativo consegnato al turista prima della partenza e con le dichiarazioni del teste espresse nel *confidential report*, compilato e sottoscritto dallo stesso al termine della vacanza. In mancanza di prova dell'inadempimento delle obbligazioni del *tour operator*, la domanda di risarcimento del danno avanzata dal viaggiatore deve essere respinta. L'elemento di assoluta novità di tale pronuncia risiede quindi nel fatto che è stata riconosciuta efficacia probatoria al detto documento.

<sup>567</sup> In una ottica di inquadramento alla luce dei principi e delle categorie generali, infatti, gli operatori turistici, sia gli organizzatori che gli agenti, hanno un obbligo di tutela della salute e dell'integrità fisica dei viaggiatori, che può essere ricondotto alla categoria, di elaborazione dottrinale, degli obblighi di protezione: obblighi avente fonte nella legge, e precisamente nell'obbligo di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., e dalla cui violazione consegue una responsabilità che è contrattuale anziché extracontrattuale: v. C. CASTRONOVO, *Obblighi di protezione*, in *Enc. giur. Treccani*, Roma, 1990. Cfr. in argomento M. MAGGIOLO, *Effetti contrattuali a protezione del terzo*, in *Riv. dir. civ.*, 2001, II, 39.

<sup>568</sup> Cfr. artt. 2 e 7 l. 135/2001; art. 9 l. 217 /1983. Per quanto la attuale legge quadro sul turismo non menzioni la necessità di autorizzazione per l'attività di organizzazione e intermediazione dei servizi turistici (cfr. invece l'art. 9, l. 217/1983), nulla esclude che questa continui ad essere richiesta dalla legislazione regionale, attesa la competenza normativa esclusiva in materia turistica attribuita alle Regioni dal nuovo testo dell'art. 117 Cost. (cfr. sul punto Corte Cost. 23 maggio 2003, n. 197, in *Dir. turismo*, 2003, 366, con commento di G. MELONI, *La legge quadro non minaccia la competenza piena delle Regioni nella materia del turismo*), con la conseguenza che chi eserciti attività turistica senza possedere tale autorizzazione- e fatto salvo quanto previsto per le associazioni senza scopo di lucro- è un abusivo. V. C. ALVISI – S. ZUNARELLI, *Lezioni di legislazione del turismo*, Bologna, 2002, 137.

<sup>569</sup> Cfr. art. 22 CCV. Rientra tra i normali obblighi di diligenza dell'agente turistico quello di avvertire il cliente dell'esistenza di forme particolari di restrizioni turistiche e costituisce un elemento naturale della prestazione di intermediazione turistica il fatto che, se una delle parti sapeva o doveva sapere che vi erano dei possibili ostacoli al felice compimento di un viaggio, l'altra parte si sarebbe fiduciosamente aspettata di essere debitamente avvertita. Il mancato avvertimento va quindi valutato come inadempimento di un obbligo giuridico di diligenza (Pret. Monza, 7 dicembre 1990, in *Foro it.*, 1991, I, 3062: «Tra gli obblighi di diligenza a carico dell'agenzia di viaggi rientra quello di informare i clienti dell'esistenza di restrizioni, imposte dal paese di destinazione del viaggio, per l'ingresso nel suo territorio»).

Il particolare impegno richiesto si sostanzia soprattutto nella scelta del fornitore del servizio separato. L'avvalersi di un determinato fornitore piuttosto che di un altro deve essere frutto di un comportamento informato e prudente, tale da far ragionevolmente ritenere che il servizio venga reso in conformità alle richieste del viaggiatore. Pertanto, se è vero che l'agente di viaggio, come il mandatario con rappresentanza, normalmente non risponde dell'adempimento delle obbligazioni assunte dal fornitore del servizio separato (artt. 1388 e 1715 c.c.), è altrettanto vero che l'intermediario può essere ritenuto responsabile anche dell'inadempimento o del fatto del terzo erogatore del servizio, se il cliente prova che la mancata o inesatta prestazione è dipesa dalla scarsa diligenza dell'agente nella scelta del fornitore.

In caso di responsabilità per l'inadempimento o per il fatto del fornitore del servizio separato parzialmente imputabile all'intermediario, quest'ultimo è solidalmente obbligato con il primo al risarcimento del danno.

Come il mandatario, egli ha l'elementare dovere di informare<sup>570</sup> il proprio cliente sulle condizioni minime necessarie per poter effettuare il viaggio senza ostacoli<sup>571</sup>.

---

<sup>570</sup> Sugli obblighi di informazione vedi più diffusamente *infra* cap. 1, par. 9, *La forma del contratto*, nota n. 84 e *infra* cap. 5, par. 1, *L'innosservanza dei doveri di informazione*, nota n. 595. In passato si è sostenuto che il dovere di informare l'altra parte sulle circostanze di rilievo che attengono all'affare fosse una tipica espressione della buona fede nelle trattative. Tale dovere non riguarda la convenienza del contratto, bensì le circostanze obiettive che lo rendono invalido, inefficace o inutile (Cfr. C.M. BIANCA, *Diritto civile, III, Il Contratto*, Milano, 1999, 167). In materia v. anche D. VALENTINO, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, Napoli, 1999, spec. 133 e 243, che sottolinea la forte influenza, per il tramite della forma scritta, delle regole di informazione sul contenuto del contratto. Ma anche D. VALENTINO, *Obblighi di informazione e vendite a distanza*, in *Rass. dir. civ.*, 1998, 375 e ID., *Recesso e vendite aggressive*, Napoli, 1996. Tali obblighi rappresentano delle «formalità» imposte al contraente professionale e segni del nuovo formalismo (G. CHINÈ, *Le garanzie rafforzate del credito*, Torino, 2000, 645 ss.), ma anche G. ALPA E F. CAPRIGLIONE (a cura di), *Commentario al testo unico in materia di intermediazione finanziaria*, Padova, 2001. Per una ricostruzione degli obblighi di informazione nella disciplina dei contratti di derivazione comunitaria, v. A.C. NAZZARO, *Obblighi di informare e procedimenti contrattuali*, Napoli, 2000, 166 e ID., *Obblighi di informazione e formazione dei contratti*, Napoli, 2000; G. PERLINGIERI, *Regole e comportamenti nella formazione del contratto*, Napoli, 2003; AL. DI AMATO, *Il danno da informazione economica*, Napoli, 2004. All'espandersi dell'area di applicabilità degli obblighi di informazione, corrisponde l'aumento dei rimedi alternativi al ricorso della disciplina dei vizi della volontà: v. E. MINERVINI, *Errore, dolo e violazione degli obblighi di informazione*, in P. PERLINGIERI (a cura di), *Temi e problemi*, cit., 392. Lo stesso autore in *Contratti a distanza* (voce), in *Enc. giur.*, Roma, VIII, 2006, afferma che il consumatore, poiché non può visionare il bene prima di concludere il contratto, deve ottenere le informazioni necessarie per valutare la convenienza del contratto e per prevenire l'effetto sorpresa. Tali obblighi rappresentano uno dei cardini del sistema di protezione del consumatore, v. F. MASCHIO, *Art. 3, Informazioni al consumatore. Commento*, in M. ATELLI, (a cura di), *La disciplina del commercio elettronico e delle altre forme di contrattazione a distanza*, Torino, 2001, 93. C'è chi invece parla più in generale di regola di trasparenza, nel senso che il contratto deve essere redatto in forma chiara e comprensibile per essere conosciuto dal consumatore, cfr. S. PATTI, *Le condizioni generali di contratto e i contratti del consumatore*, in *I contratti in generale*, (a cura di) E. GABRIELLI, I, in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2006, 383. Di «trasparenza contrattuale», intesa come «problema giuridico» più che come «concetto», parla F. DI GIOVANNI, *La regola di trasparenza*, in *I contratti in generale*, (a cura di) E. GABRIELLI, I, in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2006, 302. L'autore evidenzia come tale regola può essere intesa o come dovere imposto al contraente (misura del comportamento da mantenersi nel contratto, regola di comportamento secondo correttezza, con conseguenze risarcitorie in caso di suo inadempimento), o come oggettiva qualità del contratto (regola di validità del contratto, con applicazione delle regole concernenti i vizi della volontà). L'informazione preventiva va fornita in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione impiegata, osservando i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori vulnerabili. (Sul punto v. D. VALENTINO, *I contratti a distanza*, 718, ma anche S. MONTICELLI- M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, 745, in *I contratti dei consumatori*, II, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2005). Sugli obblighi di informazione dell'agente, cfr. Giud. pace Trieste, 10 dicembre 2002: «Tra gli obblighi di diligenza e di buona fede nell'esecuzione del contratto a carico dell'agenzia di viaggi rientra quello di informare i clienti, appartenenti e non appartenenti agli stati membri dell'Unione europea, dell'esistenza di restrizioni

In particolare, poi, già nella fase precedente la conclusione del contratto di viaggio, il turista riceve una adeguata tutela, essendo imposti, a carico del *tour operator*, ma estendibili anche al *travel agent*<sup>572</sup>, specifici obblighi informativi<sup>573</sup>, diretti ad assumere rilievo, sia sotto il profilo della determinazione del contenuto contrattuale, sia dal punto di vista della pubblicità non ingannevole<sup>574</sup>.

---

imposte dal paese di destinazione del viaggio per l'ingresso nel suo territorio» e Giud. pace Trento, 11 dicembre 2002: «L'agenzia di viaggi, nel caso di vendita di un pacchetto tutto compreso ad un cittadino extra-europeo, non è tenuta espressamente all'obbligo di informazione sulle condizioni di viaggio in tema di passaporto e visto, statuito dall'art. 8 d.leg. n. 111/1995, essendo richiesta la qualità di cittadino di stato membro dell'Unione europea, ma è tenuta alla generale disciplina della responsabilità precontrattuale, come prevista e disciplinata dall'art. 1337 c.c.», in *Dir. turismo*, 2004, 38, con nota di S. D'URSO, *Obbligo di informazione dell'agente circa i documenti e le formalità per l'espatrio*. L'autore rileva che è adeguata la decisione del primo giudice che riconosce una responsabilità dell'intermediario per non avere fornito le corrette informazioni; ed altrettanto adeguata è quella dell'altro giudice nel negare l'inadempimento da parte dell'intermediario nel non aver fornito al cliente le informazioni necessarie per il visto, dal momento che l'acquirente si era dichiarato consapevole della necessità del visto e della possibilità di ottenerlo autonomamente in tempi brevi.

<sup>571</sup> Se il cliente richiede di stipulare un contratto perché gli vengano forniti servizi separati, di una determinata qualità, necessari per effettuare un viaggio in un paese straniero, l'agente non deve limitarsi a fornirgli i documenti attestanti la conclusione dei contratti richiesti, ma deve altresì informarlo dell'esistenza di limitazioni all'accesso o alla permanenza in quella nazione, della eventuale non comprovata affidabilità dei vettori scelti per gli spostamenti interni, della possibile precarietà di alcune sistemazioni alberghiere e di ogni altra limitazione di cui l'agente stesso era a conoscenza. La norma è sancita nel co. 2 dell'art. 1710 c.c., che pur menzionando soltanto le circostanze sopravvenute, si riferisce anche ai fatti preesistenti ignoti o non considerati al momento della stipulazione del contratto di mandato. La *ratio* della disposizione è quella di tutelare l'utilità dell'attività gestoria per il mandante, di presidiare quell'interesse che giustifica il conferimento dell'incarico al mandatario. Anche relativamente ad un contratto turistico, il cliente ha diritto di attendersi dall'agenzia ogni notizia relativa alla realizzabilità di tutta la vacanza (Cfr. Cass., 24 febbraio 1987, n. 1929, in *Giust. civ.*, 1987, I, 1719; in *Nuova giur. civ.*, 1987, I, 672, con nota di C.S. CARRASSI; in *Resp. civ.*, 1987, 454, con nota di G. TASSONI. Le circostanze che il mandatario, a norma dell'art. 1710 c.c., è tenuto a rendere note al mandante e che possono determinare la revoca o la modificazione del mandato sono non solo le sopravvenute, intendendosi tali anche quelle preesistenti delle quali il mandatario abbia avuto conoscenza successivamente al conferimento del mandato, ma, in considerazione della *ratio* della norma che è diretta ad ovviare allo squilibrio fra la conoscenza del mandatario e l'ignoranza del mandante, anche le circostanze da quello conosciute prima del mandato, ovvero assunte contestualmente alla conclusione di quel contratto).

<sup>572</sup> Cfr. Trib. Genova, 27 agosto 2007, in *Dir. turismo*, 2008, 4, 385, con nota di A. VENCHIARUTTI, *Vendita di biglietti aerei e obblighi informativi dell'agente di viaggio*. Allorché oggetto della prestazione dell'agente di viaggio è quella di fornire un biglietto aereo, l'esatto adempimento del contratto è costituito dal rilascio del titolo di viaggio, idoneo ad assolvere alla funzione cui l'acquirente intendeva destinarlo e in ragione della quale si era risolto all'acquisto; stante il fatto che il mandato alla agenzia aveva ad oggetto, oltre all'acquisto del biglietto aereo, anche quello di fornire adeguate informazioni sulle condizioni di ammissione del paese di arrivo, non si può pretendere che il semplice commerciante di biglietti si interessi di prestazioni accessorie non richieste. Il trib. adito affronta la questione relativa agli obblighi di informazione dell'agente di viaggio in caso di vendita di un viaggio aereo. Sul piano normativo, l'autore osserva che il Trib. esclude singolarmente l'applicazione della Convenzione di Bruxelles nei confronti dell'acquirente ecuadoriana del biglietto, in ragione del fatto che l'Equador non ha ratificato la Convenzione. Quanto al contenuto degli obblighi dell'intermediario di viaggio, il giudice afferma che costui è tenuto a comportarsi soltanto con la diligenza che è lecito attendersi da qualunque soggetto di media avvedutezza e accortezza-reputando l'agente di viaggi un semplice commerciante di biglietti. Considerato poi che al momento dell'acquisto del biglietto aereo, non erano state richieste informazioni circa le regole di ammissione nel paese di arrivo dell'aereo, il giudice conclude che dall'agente di viaggi non poteva pretendersi un interessamento a prestazioni accessorie non richieste. L'autore si discosta dalle conclusioni del Trib. e qualifica l'agente di viaggio un professionista, un mandatario professionale e la diligenza a lui richiesta va valutata con particolare rigore.

<sup>573</sup> Sul tema cfr. A. VENCHIARUTTI, *La disciplina dei servizi turistici nel Codice del Consumo e linee di riforma a livello comunitario*, in *Dir. turismo*, 2007, 329.

<sup>574</sup> L'art. 8, d. lgs. 111/1995 (sostituito dall'art. 87 Cod. del Consumo), ha stabilito il divieto per il *tour operator* (e analogicamente anche per il *travel agent*) «di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al consumatore», e, quindi, sia che ciò avvenga mediante un contatto diretto tra il turista l'organizzatore e il venditore, sia nel caso in cui le informazioni siano comunicate attraverso i mezzi televisivi, pubblicazioni, fotografie illustrative, o opuscoli informativi. Infatti, trattandosi di notizie concernenti l'oggetto stesso del contratto, la loro inesattezza potrebbe influenzare il consumatore e, quindi, viziare la formazione della sua volontà, inducendolo in errore, sulla base di una falsa rappresentazione della realtà. (Cfr. A. FLAMINI, *La tutela del turista: dai controlli pubblici ai rimedi privati*, in *Dir. turismo*, 2003, 3, 225; N. LIBERATOSCIOLI, *Obblighi di informazione del tour operator e attendibilità del confidential report*, in *Dir. turismo*, 2007, 57).

Le informazioni relative ad un viaggio o ad una vacanza possono essere fornite al turista attraverso un opuscolo informativo. Esso è un documento posto a disposizione del viaggiatore e che descrive la vacanza offerta in vendita, non rileva se consegnato allo scopo della diretta conclusione del contratto, o se distribuito solo ai fini della pubblicità commerciale<sup>575</sup>. La sua distribuzione non è obbligatoria per l'operatore turistico; tuttavia, una volta messo a disposizione del viaggiatore, nella fase preliminare del contratto, tale documento, predisposto e diffuso dal organizzatore o venditore, deve contenere «in modo chiaro e preciso» tutti gli elementi essenziali del contratto, nonché la descrizione completa del viaggio<sup>576</sup>. Inoltre «l'intermediario turistico risponde degli atti e delle omissioni dei suoi impiegati e agenti, qualora agiscano nell'esercizio delle loro funzioni, come se fossero suoi propri atti o omissioni»<sup>577</sup>.

La responsabilità è attribuita al *travel agent* a titolo di rischio di impresa: risponde anche se non è legato al terzo da un contratto di lavoro subordinato o di agenzia, basta un qualunque rapporto che leghi i due soggetti in modo tale che l'uno espliciti, per conto dell'altro, un'attività in condizione di subordinazione e l'altro conservi un potere di direzione e sorveglianza<sup>578</sup>.

---

<sup>575</sup> Per una definizione di opuscolo informativo vedi F. RICCI, *Codice del Consumo. Commentario*, a cura di G. ALPA E L. ROSSI CARLEO, Napoli, 2005, 588, il quale rileva che la disciplina dell'opuscolo informativo, relativo alla vendita dei pacchetti turistici, si inserisce in un contesto di contiguità tra la rilevanza della pubblicità commerciale e la salvaguardia dell'autonomia privata dei destinatari di quella. Esso rileva non solo come strumento per la documentazione di comunicazioni finalizzate alla diretta stipulazione del contratto, ma anche come messaggio pubblicitario. Ciò spiega la considerazione autonoma dell'opuscolo rispetto alle dichiarazioni prenegoziali o negoziali a contenuto parzialmente vincolato che devono essere rese per iscritto e consegnate al consumatore in una copia sottoscritta o timbrata dall'organizzatore o dal venditore, ai sensi dell'artt. 85 e 86 del Cod. del Consumo, o rispetto alle ulteriori informazioni scritte che devono essere rese al turista in base all'art. 87 Cod. del Consumo.

<sup>576</sup> Art. 9, co. 1, d. lgs. n. 111/1995, come sostituito da art. 88, co. 1, Cod. del Consumo, stabilisce che: «L'opuscolo ove posto a disposizione del consumatore, 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'ubicazione, la categoria o il livello e le caratteristiche principali, 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 l'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 consumatore 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 artt. da 64 a 67, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza. Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e il venditore in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al consumatore prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione».

<sup>577</sup> Cfr. art. 21 CCV. La norma riproduce non solo la disposizione dell'art. 1228 c.c., ma anche quella dell'art. 2049 c.c.: essa si riferisce sia all'inadempimento della prestazione provocato dall'ausiliare, sia ai danni causati dal fatto illecito dei dipendenti.

<sup>578</sup> Cfr. Cass., 9 giugno 1995, n. 6506, in *Dir. ed economia assicuraz.*, 1995, 979. La presunzione di responsabilità sancita dall'art. 2049 c.c. a carico dei padroni e committenti per il danno arrecato dal fatto illecito dei loro domestici e commessi, implicitamente richiamata dall'art. 10 d.p.r. n. 1124 del 1965, postula da un lato l'esistenza di un rapporto di lavoro o di commisione e, dall'altro, un collegamento tra il fatto dannoso del dipendente o del commesso e le mansioni da costoro disimpegnate: al qual fine non si richiede un vero e proprio nesso di causalità, ma è sufficiente un rapporto di occasionalità necessaria, nel senso, cioè, che l'incombenza disimpegnata abbia determinato una situazione tale da agevolare o rendere possibile il fatto illecito e l'evento dannoso, anche se il dipendente abbia operato oltre i limiti delle sue incombenze, purché sempre nell'ambito dell'incarico affidatogli, così da non configurare una condotta del tutto estranea al rapporto di lavoro.

## 5. I rapporti con le imprese di servizi turistici.

Sia il *travel agent* che il *tour operator* si possono avvalere di altri “prestatori di servizi turistici primari” per l'esecuzione delle loro prestazioni.

Tali rapporti trovano i loro riferimenti normativi nell'art. 1 CCV e nel Cod. del Consumo.

La prima disposizione precisa che con il contratto di organizzazione di viaggio una persona si impegna a suo nome a procurare ad un'altra un insieme di prestazioni comprendenti il trasporto, il soggiorno separato dal trasporto o qualunque altro servizio che ad essi si riferisca.

Anche il Cod. del Consumo<sup>579</sup> lascia intendere che il *tour operator* possa rivolgersi a singoli *providers* di servizi disaggregati, per la realizzazione del “viaggio tutto compreso”. Egli si impegna nei confronti del cliente a fornire un pacchetto di servizi turistici che solo in parte esegue personalmente: si tratta spesso di prestazioni per la realizzazione delle quali incarica terzi fornitori. Per offrire al viaggiatore il proprio prodotto, l'organizzatore conclude una serie di rapporti negoziali con i singoli *providers*.

Poiché la normativa di settore non fornisce alcuna indicazione specifica, i rapporti giuridici tra il *tour operator* e i fornitori saranno disciplinati in ragione della specifica prestazione che deve essere fornita: contratto di trasporto<sup>580</sup>, di albergo, ecc.

L'organizzatore di viaggi sarà indotto a pianificare rapporti con i fornitori. La prassi testimonia oltre al ricorso alla conclusione di rapporti contrattuali preparatori, la presenza di accordi tra le parti, caratterizzati dal fatto che i fornitori si impegnano a eseguire le prestazioni non nei confronti dell'agente di viaggi con il quale hanno contrattato, bensì nei confronti dei terzi, i viaggiatori, la cui identità viene di solito comunicata dal *tour operator* al fornitore del servizio in un momento successivo alla stipula del contratto.

Nel caso della vacanza organizzata, la qualificazione del contratto come *locatio operis* ha indotto gli interpreti a qualificare come contratto a favore di terzi gli accordi stipulati dall'organizzatore con i fornitori dei vari servizi e a ritenere i viaggiatori estranei dalla vicenda contrattuale. Essi sono i terzi nel

<sup>579</sup> Quest'ultima normativa non menziona l'ipotesi dell'intermediazione per la fornitura di un singolo servizio o di più servizi turistici separati.

<sup>580</sup> Vedi sul punto Cass., 27 ottobre 2004, n. 20787, in *Dir. turismo*, 2005, 345, con nota di C. SEVERONI, *Diligenza del tour operator e irresponsabilità per fatto del fornitore del servizio*. Nella pronuncia si legge che in caso di contratto di trasporto aereo internazionale di persone (regolato nel caso di specie *ratione temporis* dagli art. 17, 18 e 19 della convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929, emendata dal protocollo de L'Aja del 28 settembre 1955), in caso di ritardo o inadempimento del vettore nell'esecuzione del trasporto sussiste una presunzione di responsabilità a suo carico, per liberarsi dalla quale egli è tenuto a dimostrare di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno, con la conseguenza che rimangono a carico del vettore i danni da causa ignota mentre il caso fortuito e la forza maggiore, quali fattori estranei alla organizzazione del trasporto, costituiscono causa non imputabile *ex art. 1218 c.c.* e portano ad escludere la responsabilità del vettore se egli dimostri di non essere riuscito ad impedire l'evento nonostante l'adozione di ogni misura idonea a garantire la puntuale esecuzione del trasporto (nella specie, la suprema corte ha confermato la sentenza di merito, che aveva escluso la responsabilità del vettore in una fattispecie in cui l'utilizzazione del volo precedentemente concordato per il ritorno in Italia dei passeggeri era risultata impossibile a causa delle avverse condizioni meteorologiche che avevano comportato la cancellazione dei voli in arrivo nell'aeroporto da dove sarebbe dovuto avvenire il rientro).

cui interesse è stipulato il contratto, i beneficiari della prestazione e non sono parti né in senso formale né in senso sostanziale; si limitano a ricevere gli effetti del rapporto valido ed operante tra fornitore e organizzatore, mentre la ripartizione interna degli obblighi è regolata dai rapporti intercorrenti tra *tour operator* e fornitore<sup>581</sup>.

Per quanto concerne la responsabilità del *tour operator* per i danni derivanti dalla realizzazione da parte dei terzi di servizi primari, egli è tenuto a risarcire il danno subito dal viaggiatore<sup>582</sup>, derivante dall'inesatto adempimento della prestazione<sup>583</sup>, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti<sup>584</sup>.

Il regime di responsabilità individuato dall'art. 15 CCV<sup>585</sup>, quindi, prevede nella sostanza un tipo di responsabilità differenziata a seconda che si tratti di pregiudizi subiti dal viaggiatore a causa della

---

<sup>581</sup> Cfr. Cass., 28 maggio 1977, n. 2202, in *Riv. dir. comm.*, 1978, II, 354, che riconobbe ai viaggiatori danneggiati soltanto a titolo extracontrattuale l'esercitabilità dell'azione diretta nei confronti del vettore. Con riguardo alla configurazione del contratto tra organizzatore di viaggi e fornitore del servizio la individuazione degli estremi del contratto a favore di terzi, A. ANTONINI, *Prestazione di servizi turistici e diritti del cliente danneggiato*, in *Riv. dir. civ.*, 1997, II, 391. Viceversa E. ROPPO, (*Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.)*), in *Nuove leggi civ. e comm.*, 1978, 1777 ss) esclude la sussistenza di rapporti contrattuali tra il fornitore del servizio ed il turista.

<sup>582</sup> Infatti, in tema di contratto di viaggio turistico - disciplinato dalla l. 27 dicembre 1977 n. 1084, di ratifica ed esecuzione della convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 - l'organizzatore di viaggi è tenuto a tutelare con ogni possibile mezzo "i diritti e gli interessi" dei viaggiatori ad esso affidati, rispondendo direttamente del fatto colposo dell'ausiliare nell'esercizio delle sue mansioni, salvo che non provi di aver adottato tutte le ordinarie misure suggerite dalla comune prudenza e diligenza come idonee ad impedire il danno; ne consegue che, in relazione ad un viaggio in settimana bianca di minorenni adolescenti, la società organizzatrice è tenuta ad approntare, indipendentemente da un'espressa obbligazione contrattuale, un adeguato servizio di sorveglianza ed un preciso programma di rientro in albergo dopo la conclusione delle esercitazioni sciistiche, con un numero di accompagnatori, congruo rispetto a quello dei partecipanti, atto a scongiurare, per quanto possibile, iniziative estemporanee o azioni rischiose dell'uno o dell'altro partecipante, sempre prevedibili, data l'età giovanile e la situazione ambientale, obiettivamente pericolosa. In questi termini, Cass. 27 ottobre 2003, n. 16090, in *Contratti*, 2004, 371, con nota di CILIA; in *Resp. civ.*, 2004, 133, con nota di GORGONI; in *Giust. civ.*, 2004, I, 2997, con nota di COCUCCIO; in *Dir. turismo*, 2004, 221, con nota di A.M. MANCALEONI, *Settimana bianca per minori e responsabilità dell'organizzatore*. L'autore precisa che la responsabilità contrattuale dell'organizzatore verso il viaggiatore non coincide con quella, anche, extracontrattuale dell'accompagnatore: l'organizzatore potrebbe essere ritenuto responsabile anche a prescindere dalla violazione in concreto dell'obbligo di vigilanza gravante sul proprio ausiliario.

<sup>583</sup> Art. 93, co. 2, Cod. del Consumo ripercorre la disciplina prevista dall'art. 1228 c.c. in ordine alla responsabilità del debitore per fatto degli ausiliari. In giurisprudenza cfr. Trib. Napoli, 15 maggio 2007, in *Dir. turismo*, 2008, 407, con nota di C. TINCANI, *Mancata esecuzione del viaggio e responsabilità del viaggiatore*. Il mancato rilascio delle necessarie autorizzazioni al vettore *charter* non costituisce per l'organizzatore di viaggi motivo sufficiente di esonero dalla propria responsabilità; incombe sul *tour operator* l'onere di dimostrare che l'evento stesso configura un fatto al di fuori della sua sfera di controllo, non evitabile o prevedibile con l'impiego dell'ordinaria diligenza e di aver fatto tutto il possibile per garantire una diversa esecuzione del viaggio. In mancanza di tale prova liberatoria l'organizzatore è tenuto a risarcire il danno patito dal turista.

<sup>584</sup> Nelle controversie relative alla responsabilità dell'organizzatore di viaggi turistici che commette i servizi a terzi, per i danni causati al viaggiatore dalla mancata prestazione o cattiva esecuzione dei servizi, cui sia applicabile *ratione temporis* l'art. 15, l. n. 1084 del 1977 e non il d. leg. n. 111 del 1995, emanato in attuazione della direttiva Cee 90/314, nel caso di mancata esecuzione anche di uno solo dei servizi che egli si è impegnato a fornire, l'organizzatore del viaggio risponde in tutte le ipotesi in cui ricorrerebbe la responsabilità dell'imprenditore che lo presta, mentre nel caso di esecuzione difettosa l'imprenditore risponde solo se non dimostri di aver usato la dovuta diligenza nella scelta dell'imprenditore che presta il servizio. Cfr. Cass., 27 ottobre 2004, n. 20787, in *Dir. turismo*, 2005, cit. (Nella specie, la suprema corte ha confermato la sentenza di merito che, a fronte del viaggio aereo di rientro in Italia annullato per avverse condizioni meteorologiche, aveva ritenuto che l'organizzatore del viaggio che comunque aveva assicurato il rientro in Italia ai turisti non poteva essere ritenuto responsabile per le spese da questi sostenute per il prolungamento della permanenza all'estero e neppure per l'acquisto di un nuovo biglietto di ritorno, in quanto non è possibile pretendere dall'organizzatore del viaggio uno *standard* di condotta che superi il livello medio, né sussiste la responsabilità di costui ove egli abbia offerto soluzioni accettate dagli altri viaggiatori rispondenti alle normali esigenze).

<sup>585</sup> Il modello di regolamentazione dei rapporti tra le parti individuato (dalla CCV in un primo momento e quindi dal successivo d. lgs. 111/1995 in linea di sostanziale continuità) nella fase cruciale della responsabilizzazione del soggetto inadempiente nella ripartizione dei rischi professionali è stato salutato dalla dottrina come "un esempio di equilibrato bilanciamento degli interessi delle parti". (Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 80).

cattiva esecuzione della prestazione (danni occorsi al viaggiatore “*a l’occasion*” dell’esecuzione dei servizi), nel qual caso la responsabilità del *tour operator* è presunta, salvo la prova liberatoria di aver tenuto un contegno improntato alla diligenza professionale nella scelta del terzo fornitore del servizio, oppure si tratti di responsabilità per mancata esecuzione totale o parziale di una prestazione affidata al terzo fornitore (ovvero i danni subiti dal viaggiatore “*en raison*” del mancato adempimento totale o parziale del terzo), nel qual caso la previsione normativa opera un collegamento al regime di responsabilità previsto per le singole prestazioni inadempite<sup>586</sup>.

Si tratta di un sistema di responsabilità presunta per il *tour operator*, che trova riscontro e risulta rafforzato nel successivo d. lgs. 111/1995<sup>587</sup>, contribuendo a delineare un modello di ripartizione dei rischi sempre più improntato alla “oggettivizzazione della responsabilità” in un mercato di servizi turistici di dimensioni economiche sempre più importanti e con una riconosciuta personalizzazione di rapporti tra produttore del servizio e consumatore dello stesso<sup>588</sup>.

Diversa è l’ipotesi di fornitura di un singolo servizio disaggregato<sup>589</sup>, oppure di una pluralità di prestazioni, nel caso in cui vengano considerate isolatamente e non combinate in un viaggio organizzato. In questi casi, poiché il contratto tra il turista e l’intermediario viene qualificato come un

---

<sup>586</sup> Distinzione evidenziata dalla dottrina: per G. SILINGARDI e F. MORANDI, (*La vendita di pacchetti turistici*, cit., 171) tale distinzione è stata mutuata dalla disciplina del trasporto ferroviario di persone e dalla disciplina del trasporto marittimo di passeggeri in cui già si era posta la distinzione tra sinistri verificatisi in occasione del trasporto, ovvero non derivanti direttamente dal comportamento del vettore o dei suoi ausiliari ma dal contegno di terzi estranei al trasporto), per i quali il passeggero deve limitarsi a provare il verificarsi del danno occasionato dal trasporto mentre il vettore deve dare la prova di aver adottato tutte le cautele necessarie, secondo la normale diligenza per evitare il danno, e sinistri occorsi a causa del trasporto, poiché derivanti dall’attività del vettore, per i quali il passeggero deve dare la prova della causa specifica dell’evento e del nesso causale tra la condotta del vettore e il danno subito, mentre il vettore può liberarsi solo provando la inevitabilità e imprevedibilità del fatto. Pone la distinzione tra danni cagionati “*en raison*” dell’inadempimento totale o parziale del terzo in conformità delle disposizioni che regolano i singoli servizi e danni subiti “*a l’occasion*” dell’esecuzione delle prestazioni, anche R. PASQUILLI, *I contratti di viaggio: la responsabilità del tour operator e del travel agent*, in *Studium iuris*, 2001, II, 1518. Già V. ROPPO, (*Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.)*, cit., 1782) aveva evidenziato in sede di prima analisi della CCV la distinzione prodotta dalla norma tra danni derivanti da mancata esecuzione della prestazione e danni derivanti dalla difettosa esecuzione che produca una lesione nella sfera giuridica del viaggiatore. Tale distinzione ha formato oggetto di critica da parte della dottrina (G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998, 275) perché ammette la prova dell’esenzione della *culpa in eligendo* per l’ipotesi di pregiudizi causati nel corso dell’esecuzione della prestazione, che rappresentano statisticamente i pregiudizi più frequentemente verificabili e che comportano disagi di maggiore entità, mentre per il pregiudizio causato da inadempimento totale o parziale non è ammessa prova liberatoria.

<sup>587</sup> Fa applicazione della disciplina prevista dal d. lgs. 111/1995 in materia di responsabilità del *tour operator* per i danni subiti dal turista a causa dell’inadempimento del terzo fornitore del servizio: Trib. Milano, 27 gennaio 2004, in *Dir. turismo*, 2006, 47, con nota di A. TURCO, *Irresponsabilità del tour operator per i danni occorsi durante l’escursione facoltativa acquistata in loco dal viaggiatore*. L’organizzatore di viaggi risponde per i pregiudizi causati alla persona subiti dal viaggiatore a causa dell’inadempimento da parte del terzo fornitore del servizio qualora non riesca a dimostrare che l’evento dannoso sia dipeso da un fatto del consumatore, fatto del terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, caso fortuito o forza maggiore (fattispecie: responsabilità del *tour operator* per i danni alla persona dei viaggiatori dovuti ad un incidente stradale occorso durante un’escursione in fuori strada). Il *tour operator*, organizzatore del pacchetto base acquistato dal consumatore, che nel corso del viaggio all’estero venda al turista un’escursione facoltativa fornita da un terzo prestatore del servizio, si intende organizzatore anche del pacchetto turistico supplementare, a meno che fornisca una prova contraria. L’organizzatore del viaggio che abbia risarcito il danno al consumatore è surrogato nei diritti del turista verso il fornitore del servizio responsabile del sinistro occorso al viaggiatore.

<sup>588</sup> C. SEVERONI, *Diligenza del tour operator e irresponsabilità per fatto del fornitore del servizio*, in *Dir. turismo*, 2005, 349.

<sup>589</sup> Trib. Roma, 25 maggio 1978, in *Giur. merito*, 1979, 338.

mandato con rappresentanza, il turista avrà un rapporto contrattuale direttamente con i prestatori del singolo servizio<sup>590</sup>.

I *travel agents*, invece, stipulano in generale accordi commerciali preventivi con i fornitori di servizi separati. Essi perciò assumono una doppia rappresentanza: quella del viaggiatore e quella del fornitore del servizio.

Gli accordi tra intermediario turistico e fornitore, a differenza di quelli conclusi con il viaggiatore, non sono sempre riconducibili al mandato. Spesso è configurabile un appalto di servizi: l'agenzia di viaggi, appaltatore, si obbliga, verso il corrispettivo di un prezzo determinato, a offrire ai viaggiatori suoi clienti, con l'organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il servizio prodotto dall'impresa fornitrice.

Frequente è l'ipotesi della vendita di biglietti di trasporto: l'intermediario, in base ad un contratto con il vettore, effettua la vendita di titoli di viaggio ed assume nei confronti del committente la responsabilità propria dell'appaltatore<sup>591</sup>.

---

<sup>590</sup> L'art. 17 CCV, l. n. 1084/1977 stabilisce che «qualunque contratto stipulato dall'intermediario di viaggi con persone che gli forniscono servizi separati è considerato come se fosse concluso dal viaggiatore» e l'art. 22, co. 3, precisa che l'intermediario di viaggi non risponde dell'inadempimento totale o parziale di viaggi, soggiorni e altri servizi che siano oggetto del contratto. Ma nonostante ciò, a volte i giudici hanno chiesto all'intermediario ragione dei danni sofferti dal turista per l'inadempimento dei prestatori di servizi sulla base sia dell'art. 19 l. 1084 del 1977, per il quale l'intermediario non gode dell'esonero della responsabilità allorché si presenti al cliente come «organizzatore apparente», sia delle norme del c.c. sul mandato. Cfr. Trib. Roma, 6 ottobre 1989, in *Resp. civ.*, 1992, 263, con nota di VACCÀ: «All'intermediario di viaggi si applica la disciplina generale del mandato e, in particolare, l'art. 1710, co. 2, c.c., in forza del quale egli è tenuto a rendere note al mandante-cliente le circostanze sopravvenute che possono determinare la revoca o la modificazione del mandato; tra le «circostanze sopravvenute» di cui all'art. 1710, co. 2, c.c. rientra l'impossibilità di fruire del servizio che l'agente di viaggi-mandatario si era impegnato a fornire al cliente-mandante; in caso di violazione di tale obbligo di comunicazione, l'agente di viaggi è tenuto a risarcire al cliente anche i danni non patrimoniali da questo subito a causa del disagio dovuto al godimento di un periodo di vacanza non adeguato alle proprie aspettative. L'agente di viaggi, qualora agisca nei confronti del cliente senza manifestare la propria qualità di intermediario, non può avvalersi di tale qualifica (ai sensi degli artt. 19-22 della convenzione internazionale relativa ai contratti di viaggio resa esecutiva con l. 27 dicembre 1977, n. 1088): pertanto dovrà rispondere dell'eventuale inadempimento contrattuale del terzo fornitore del servizio».

<sup>591</sup> Giud. di pace Acireale, 21 agosto 2006, in *Dir. turismo*, 2007, 151, con nota di F. PASTORINO, *La misteriosa mutazione del tour operator in vettore aereo. Obblighi e responsabilità del t.o. che rilascia il biglietto di passaggio*. L'organizzatore di viaggi che apponga sul biglietto di passaggio per il trasporto aereo la stampigliatura con il proprio marchio e la propria ragione sociale assume la qualità di vettore contrattuale. Il *tour operator* che assuma la veste di vettore contrattuale apponendo la piastrellatura sul titolo di viaggio è responsabile nei confronti del consumatore per i disservizi occorsi durante il trasporto aereo. Al contratto stipulato tra il consumatore e il *tour operator*, che abbia assunto la veste di vettore contrattuale apponendo la piastrellatura sul titolo di viaggio, si applicano le disposizioni comunitarie e internazionali relative al contratto di trasporto aereo e non le norme relative al contratto di viaggio. La disciplina del contratto di trasporto aereo internazionale, a differenza di quella relativa al contratto di viaggio che stabilisce un termine di decadenza di dieci giorni, non prevede alcun termine per la presentazione del reclamo da parte del passeggero per i danni conseguenti a ritardo. L'autore critica il giudicante nella parte in cui ha ritenuto che il *tour operator*, avendo provveduto all'emissione dei titoli di viaggio con il proprio logo, avesse assunto le vesti del vettore contraente; e ciò per il solo fatto di aver marchiato i biglietti aerei. Ma in realtà, egli ha provveduto solo a organizzare un pacchetto turistico con voli aerei, e non è una impresa di trasporto aereo titolare di apposita licenza che ha demandato l'esecuzione del servizio di volo ad altro vettore aereo. Sul punto vedi anche Giud. di pace Milano, 20 settembre 2005, n. 37508, in *Dir. turismo*, 2006, 266 con nota di CORONA (è responsabile l'organizzatore del viaggio anche per ipotesi di inadempimento imputabili al vettore aereo, salvo la possibilità di rivalersi nei confronti del vero responsabile); Giud. di pace Palermo, 4 ottobre 2002, n. 6823, in *Dir. turismo*, 2003, 173, con commento di E. ATTILI, *Responsabilità del vettore aereo di persone e risarcimento del danno per la cancellazione del volo*. (Il passeggero che agisce per il risarcimento del danno per il mancato volo dovrà esibire il biglietto di passaggio rilasciato dal vettore, come prova della conclusione del contratto per il viaggio indicato). Giud. di pace Roma, 7 febbraio 2002, in *Dir. trasporti*, 2002, 587, con nota di F. MANCINI, *Sull'inapplicabilità all'impresa di handling delle condizioni generali di trasporto del vettore*: «Nel trasporto aereo, della perdita del bagaglio registrato è responsabile l'operatore di *handling*, nel limite di quattrocentotrentamila lire, stabilito dalle condizioni generali di trasporto

Spesso l'operatore turistico tratta, nella stessa zona e per lo stesso ramo, gli affari di più imprese in concorrenza tra loro. In tal caso non appare ipotizzabile l'insorgere di un conflitto d'interessi con i rappresentati, perché il disposto dell'art. 1394 c.c. sembra essere riferito alla diversa situazione in cui il rappresentante, nel concludere il negozio per conto del rappresentato, persegue in realtà fini suoi personali, in modo che dal negozio derivi o possa derivare un vantaggio o un'utilità al rappresentante o al terzo e correlativamente un danno, anche solo potenziale, al rappresentato<sup>592</sup>.

Occorre piuttosto considerare la possibilità che il *travel agent* violi un patto di esclusiva. L'accordo concluso con il fornitore di servizi è destinato a regolare gli interessi delle parti in vista dei futuri

---

nazionali». Nel caso del trasporto aereo di merce di valore, il passeggero può beneficiare di un limite di responsabilità più elevato rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione e pagando un supplemento. Sarà possibile risarcire al passeggero anche il danno esistenziale conseguente a ritardata consegna del bagaglio. La Cass., ha avallato la legittimità del ricorso all'equità per la determinazione del risarcimento del danno da danneggiamento del bagaglio anche oltre i limiti risarcitori sull'assunto che la valutazione del danno in via equitativa può tenere conto anche delle qualità soggettive del danneggiato. Cass., 9 settembre 2003, n. 13158, in *Dir. e giustizia*, 2003, 37, 47, con nota di POLO, e in *Dir. turismo*, 2004, 3, 251, con nota di TINCANI, *Trasporto aereo di persone ed erronea esclusione del limite risarcitorio per danni al bagaglio*. Non è censurabile in sede di legittimità la sentenza, resa dal giudice di pace secondo equità, con la quale una compagnia aerea sia stata condannata a risarcire il pregiudizio subito da un passeggero, in conseguenza del danneggiamento dei bagagli, oltre il limite massimo previsto dalle condizioni generali di contratto, ove non ricorra l'ipotesi della mera apparenza ovvero della radicale ed insanabile contraddittorietà della motivazione. In senso, invece, diametralmente opposto, vedi Cass., 6 gennaio 1982, n. 7, in *Riv. giur. circolaç. e trasp.*, 1982, 524. La direzione del viaggio organizzato, attenendo non all'esecuzione del trasporto in sé e per sé considerato, ma a tutto il complesso delle operazioni che l'agenzia turistica deve svolgere per assicurare ai partecipanti i servizi necessari al compimento del viaggio stesso, non può mancare neppure nel caso di affidamento del trasporto ad altro soggetto, non rientrando nei compiti del vettore svolgere tali servizi che restano affidati in ogni caso all'agenzia turistica, il cui rappresentante ben può dare disposizioni circa le modalità di esecuzione del viaggio, rientrando ciò nell'onere del mittente di indicare con esattezza al vettore, anche durante l'esecuzione della prestazione, gli estremi necessari per eseguire il trasporto e non incidendo ciò sull'uso del mezzo che rimane affidato a colui che è preposto alla sua guida. L'agenzia di viaggi turistici è un'impresa avente funzioni economiche che possono consistere o nella sola organizzazione od anche nell'esecuzione, in nome e per conto proprio, di viaggi turistici attraverso mezzi presi a noleggio o mediante l'opera di uno o più subvettori; nel qual caso essa stipula con i viaggiatori un vero e proprio contratto di trasporto, assumendo la veste di vettore e, ove faccia eseguire il trasporto da subvettori, conclude con costoro un ulteriore contratto che si pone, rispetto all'altro, su un piano distinto ma parallelo; qualora, poi, l'agenzia non assuma direttamente l'obbligo di trasporto nei confronti dei propri clienti, si configurerà un mandato senza rappresentanza, se fra i compiti dell'agenzia acquisti essenzialità quello della conclusione dei contratti di trasporto per conto dei turisti, restando gli altri compiti in posizione accessoria, ovvero di appalto di servizi, se è preminente l'insieme delle operazioni svolte nel predisporre i mezzi necessari per il compimento del viaggio organizzato, restando, tuttavia, il trasporto affidato ad altro soggetto che, obbligandosi a trasferire i viaggiatori da un luogo ad un altro in forza di contratti stipulati con l'agenzia, quale mandataria (senza rappresentanza) dei turisti, assume, nei confronti della stessa, la veste di vettore, accollandosi il rischio relativo al trasporto. Trib. Napoli, 15 giugno 1998, in *Dir. trasporti*, 2000, 481, con nota di VERDE: «Il *ticketing agent*, convenuto in giudizio in proprio, è carente di legittimazione passiva e non assume alcuna responsabilità in ordine alla gestione tecnica e operativa dei voli eseguiti per conto di altro vettore del quale agisce come mandatario con rappresentanza, qualora la spesa del nome del vettore rappresentato emerga con univocità e chiarezza dal documento di viaggio consegnato al passeggero».

<sup>592</sup> Cass., 17 aprile 1996, n. 3630, in *Mass. Foro it.*, 1996: «Perché ricorra un conflitto di interessi tra rappresentante e rappresentato suscettibile di invalidare il contratto concluso dal primo ex art. 1394 c.c. è necessario che il rappresentante persegua interessi propri o di terzi incompatibili con quello del rappresentato, di talché all'utilità conseguita o conseguibile dal rappresentante per se medesimo o per il terzo, segua o possa seguire il danno del rappresentato; non costituiscono, pertanto, cause di annullamento del contratto per conflitto di interessi, né la mera convergenza di interessi tra rappresentante e rappresentato, in nome del quale il primo agisca nell'ambito dei poteri conferitigli, né l'uso malaccorto o non proficuo che il rappresentante faccia di tali poteri, concludendo negozi di nulla o scarsa utilità per il rappresentato». Cass., 19 settembre 1992, n. 10749, in *Giust. civ.*, 1993, I, 3055, con nota di COPPI: «Il conflitto di interessi che, se conosciuto o riconoscibile dal terzo, rende annullabile il contratto concluso dal rappresentante, ai sensi dell'art. 1394 c.c., applicabile anche nei casi di rappresentanza organica di una persona giuridica, ricorre quando il rappresentante, anziché tendere alla tutela degli interessi del rappresentato, persegua interessi propri o di terzi incompatibili con quelli del rappresentato di guisa che all'utilità conseguita o conseguibile dal rappresentante, per se medesimo o per il terzo, segua o possa seguire un danno per il rappresentato».

contratti che l'operatore turistico concluderà con i viaggiatori. Si tratta di un contratto misto: sul mandato o sull'appalto di servizi si inserisce un rapporto di agenzia, in forza del quale l'agente o gestore assume l'incarico di concludere per conto del fornitore del servizio una serie indeterminata di affari. A questa fattispecie negoziale appare analogicamente applicabile l'art. 1743 c.c., che prevede, come elemento naturale del contratto di agenzia, il regime bilaterale di esclusiva, che non necessita di specifica pattuizione e deve ritenersi sussistente in difetto di patto contrario. Di conseguenza entrambe le parti in caso di violazione sono esposte all'azione contrattuale di risarcimento del danno.

L'esclusiva è un elemento naturale e non essenziale del contratto: esso può essere derogato sia esplicitamente, con apposita clausola, sia implicitamente, mediante una tacita manifestazione di volontà desumibile dal comportamento tenuto dalle parti al momento della conclusione dell'accordo o durante l'esecuzione dello stesso. Soltanto l'esame del regolamento pattizio e la valutazione della complessiva condotta tenuta dai contraenti consente di stabilire, caso per caso, se il diritto di esclusiva sussista o se, invece, sia stato derogato o sia in concreto incompatibile con la natura dell'accordo concluso dalle parti.

Qualunque sia la veste giuridica che assumono gli accordi tra intermediario di viaggio e fornitore del servizio separato, resta salvo il principio sancito dall'art. 22 CCV, in base al quale il *travel agent* non risponde verso il viaggiatore dell'inadempimento delle obbligazioni assunte dal terzo prestatore del servizio<sup>593</sup>.

## 6. L'intermediazione turistica e il contratto di agenzia.

L'agente di viaggio opera a volte come collaboratore abituale e professionale di una o più imprese che forniscono i servizi separati. L'attività del *travel agent* assume così una fisionomia radicalmente diversa: non più intermediazione nei servizi turistici effettuata in base alle richieste dei viaggiatori, ma

---

<sup>593</sup> A tal riguardo la Giurisprudenza, nell'esaminare un caso in cui il giudice di merito aveva configurato il rapporto tra intermediario e fornitore come appalto di servizio, ha statuito che anche se rientrasse nello schema dell'appalto il servizio prestato dall'agenzia di viaggi, ne deriverebbe la obbligazione di questa a fornire, con organizzazione dei mezzi necessari, alla committente il servizio stesso (vendita dei biglietti di viaggio) e la gestione a proprio rischio, insita nel contratto d'appalto, atterrebbe pur sempre al servizio stesso, vendita biglietti di viaggio, che l'agenzia si era impegnata a fornire alla committente, ma non comporterebbe anche assunzione del rischio e relativa responsabilità verso i viaggiatori, per la prestazione del servizio del trasporto, al cui adempimento è da ritenersi obbligato il vettore. L'appalto del servizio di vendita dei biglietti non esclude di per sé che l'appaltatrice, agenzia di viaggio, abbia svolto l'attività di ogni agenzia, di intermediazione, relativamente al distinto servizio di trasporto, tra l'impresa e gli acquirenti dei biglietti di viaggio, rimanendo così esente da responsabilità per l'inadempimento da parte del vettore, al servizio di trasporto, in virtù dell'art. 22, c. 3 CCV. (Cass., 23 aprile 1997, n. 3504, in *Foro it.*, 1997, I, 2108: «Il servizio di vendita di biglietti, eseguito da un'agenzia di viaggi per conto del vettore, configura un'ipotesi di intermediazione ed esime l'agenzia dalla responsabilità per l'inadempimento relativo al viaggio stesso. L'agenzia di viaggi che effettui la vendita di biglietti di trasporto in base ad un contratto con il vettore, qualificabile come appalto di servizi, assume nei confronti del committente le responsabilità per lo svolgimento del servizio collegate alla natura del contratto ma resta estranea al distinto contratto di trasporto intercorrente fra gli acquirenti dei titoli di viaggio e il vettore medesimo e, a norma dell'art. 22 della convenzione di Bruxelles 23 aprile 1970, ratificata e resa esecutiva con l. 27 dicembre 1977 n. 1084, va esente da responsabilità per l'inadempimento di quest'ultimo al servizio del trasporto»).

promozione di contratti, con diritto alla provvigione fissa, per conto delle imprese. L'intermediario di viaggio diventa ausiliario del fornitore dei servizi separati, anche se con prestazioni di lavoro autonomo.

Il mercato turistico, caratterizzato dall'egemonia di società multinazionali del trasporto e della ricettività alberghiera e dalla cronica debolezza delle imprese di servizi di intermediazione, facilita la trasformazione di *travel agents* in agenti di commercio. Il fenomeno si va sempre più diffondendo. Scompaiono le piccole e medie imprese degli intermediari che si trasformano in filiali, prive di autonomia, dei grandi gruppi finanziari. I viaggiatori perdono quella fondamentale tutela che era loro garantita dall'imparzialità dell'intermediario, la cui attività deve consistere soprattutto nella scelta del fornitore del servizio separato in ragione delle specifiche richieste del cliente<sup>594</sup>. Qualunque sia la veste giuridica che assumono gli accordi tra intermediario di viaggio e fornitore del servizio separato, resta salvo il principio sancito dall'art. 22 CCV, in base al quale il *travel agent*, non risponde verso il viaggiatore dell'inadempimento delle obbligazioni assunte dal terzo prestatore del servizio.

Al contrario i rapporti tra agente e fornitore del servizio mutano quando l'attività d'intermediazione si trasforma in quella tipica dell'agente di commercio<sup>595</sup>. Questi non ha autonomia e

---

<sup>594</sup> Con riferimento al caso di un agente turistico che aveva assunto l'incarico di promuovere delle crociere con una certa nave e in un dato periodo, con facoltà di incassare il prezzo dei biglietti e con diritto ad una provvigione fissa sugli incassi netti, si è statuito che per stabilire se i contraenti avessero inteso stipulare un contratto di agenzia commerciale oppure di intermediazione per attività di produzione ed organizzazione di viaggi e soggiorni, deve considerarsi che agente turistico è colui che esercita attività di intermediazione nei servizi di produzione ed organizzazione di viaggi e soggiorni, potendo poi l'agente assumere la qualità di vettore, ove stipuli con i viaggiatori un contratto di trasporto, oppure di mandatario o di appaltatore di servizi, quando, non assumendo direttamente l'obbligo del trasporto nei confronti dei suoi clienti, limiti la propria attività alla prestazione dell'assistenza turistica. Invece l'agente di commercio assume abitualmente e stabilmente l'incarico di promuovere la conclusione di contratti per conto di una o più imprese con le quali collabora. È un ausiliario dell'imprenditore e sia pure con prestazione di lavoro autonomo, svolge attività diretta ad incrementare il volume di affari dell'imprenditore. In questi termini: Cass., 4 novembre 1994, n. 9063, in *Contratti*, 1995, 172, con nota di V. FRANCESCHELLI, e in *Nuova giur. civ.*, 1995, I, 818, con nota di BOCHICCHIO: «Il contratto di intermediazione per attività di produzione e organizzazione di viaggi e soggiorno si distingue dal contratto di agenzia commerciale ex art. 1742 c.c., perché a differenza dell'agente di viaggi, il quale opera di norma, sulla base delle richieste ricevute dai suoi clienti viaggiatori, l'agente di commercio è un collaboratore abituale e professionale di altro imprenditore, e agisce allo scopo precipuo di incrementare il volume d'affari del preponente. La configurabilità del contratto di agenzia non trova ostacolo nel fatto che l'atto di conferimento dell'incarico non abbia designato espressamente e formalmente la zona nella quale l'incarico deve essere espletato, ove tale indicazione sia evincibile dal riferimento all'ambito territoriale nel quale le parti incontestabilmente operano. È nullo, ai sensi dell'art. 1418 c.c., il contratto di agenzia commerciale stipulato con un soggetto non iscritto nel ruolo degli agenti e rappresentanti di commercio, per violazione della norma imperativa di cui all'art. 9 l. n. 204/85, non derogabile da parte dei contraenti, in quanto rivolta alla protezione non solo degli interessi della categoria professionale degli agenti, ma degli interessi generali della collettività; pertanto, l'agente di commercio non iscritto nel ruolo non può agire con l'azione contrattuale per conseguire le provvigioni relative all'attività espletata, né sono applicabili al caso gli artt. 2231 e 2126 c.c. norma quest'ultima riguardante il solo rapporto di lavoro subordinato, non suscettibile di interpretazione analogica per il suo carattere eccezionale; devono trovare applicazione, invece, i principi in materia di prestazioni non dovute di fare, riconoscendosi all'agente la possibilità nei confronti del preponente ex art. 2041 c.c. con l'azione di arricchimento senza causa, ovvero di invocare la conversione del contratto di agenzia nullo in un contratto atipico di procacciamento di affari o di mediazione, ricorrendone gli estremi, e di conseguire il compenso per l'opera svolta in relazione a detti contratti».

<sup>595</sup> Sul contratto di agenzia in generale v. G. GHEZZI, *Del contratto di agenzia*, in *Comm. c.c. Scialoja-Branca*, Bologna-Roma, 1970; G. GIORDANO, G. IANNELLI, D. SANTORO, *Il contratto di agenzia. La mediazione*, in *Giur. sist. Civ. comm. Bigliani*, Torino, 1974; E. SARACINI, *Il contratto di agenzia*, Milano, 1987; A. BALDASSARI, *Il contratto di agenzia*, Padova, 2000. Per una completa trattazione dell'istituto con riferimento a figure affini, e con esame di diritto comparato e comunitario e dei problemi di diritto internazionale v. R. BALDI, *Il diritto della distribuzione commerciale nell'Europa comunitaria*, Padova, 1984; ID., *Il contratto di agenzia*, Milano, 1987; ID., *Agenzia (contratto di)*, in *Enc. giur. Treccani*, Roma, 1988; F. TOFFOLETTO, *Problematiche attuali del diritto alla provvigione*, in *Il rapporto di agenzia, Profili di diritto interno e comunitario*, Fermo, 1988; G. TRIONI, *Agenzia e lavoro subordinato: interferenze di disciplina giuridica*, in *Il rapporto di agenzia, profili di diritto interno e comunitario*, Fermo, 1988; M.

indipendenza, ma ottiene maggiore tutela, soprattutto per il diritto alle provvigioni (artt. 1748 e 1749 c.c.), per la durata del contratto e il diritto di recesso (art. 1750 c.c.), l'indennità in caso di cessazione del rapporto (art. 1751 c.c.) e la previsione del patto di non concorrenza dopo lo scioglimento del rapporto. Eventuali clausole che aggravano la responsabilità dell'agente nei confronti del fornitore del servizio in caso di inadempimento dei viaggiatori "star del credere", sono possibili solo entro la misura massima prevista dagli accordi collettivi di settore.

L'intermediario che assume la veste di agente di una o più imprese che forniscono servizi separati, non solo deve essere in possesso dell'autorizzazione prevista dall'art. 9 l. 217/1983, ma deve anche essere iscritto nel ruolo degli agenti di commercio<sup>596</sup>.

---

CODINANZI, *Agenti di commercio italiani e direttive comunitarie*, in *Contratto e impr.* – Europa, 1998, 871. Nella letteratura francese, cfr. J. CATONI, *La rupture du contrat d'agent commercial*, Paris, 1970; J. GUYENOT, *V.R.P. et agents commerciaux*, Paris, 1975; R. SAVATIER, J. LELOUP, *Droits des affaires*, Paris, 1980; R. PARDOLESI, *I contratti di distribuzione*, Napoli, 1979; E. ROTONDI, *Il contratto d'agenzia e rappresentanza*, Milano, 1979. Per gli agenti di commercio si rinvia a V. AMBROSIO – F. CONCETTI, *Agenti rappresentanti e commissionari*, Roma 1983; A. MORLETTO – M. SANSALVADORE, *Agenti, rappresentanti ed altri intermediari di commercio, Finanze e lavoro*, Torino, 1987; P. LAMBERTUCCI, *Agenti e rappresentanti (agenti e rappresentanti - diritto del lavoro)*, in *Enc. giur. Treccani*, I, Roma, 1988; E. SARACINI, *Lineamenti ed elementi distintivi dell'agenzia*, in *Profili di diritto interno e comunitario*, Fermo, 1988; M. CAPUTI – F. LORENI, *Agenti e rappresentanti*, Roma, 1989. Su temi specifici del contratto d'agenzia: R. BALDI, *Agenti di commercio non iscritti al ruolo e diritto alla provvigione*, in *Giur. comm.*, 1979, II, 1054; ID., *Sulla direttiva comunitaria per gli agenti di commercio*, in *Giur. comm.*, 1980, I, 533; P. LAMBERTUCCI, *Qualificazione giuridica del c.d. rapporto di gestione di impianti di distribuzione di carburante: autonomia o subordinazione?*, nota a Cass., 17 luglio 1981, n. 4655, in *Riv. giur. lav.*, 1982, II, 72; R. BALDI, *L'agente non iscritto al ruolo e la varietà della cassazione*, in *Mass. giur. lav.*, 1983, 598; I. CACCIAVILLANI, *L'agente di commercio abusivo*, in *Giust. civ.*, 1983, 95; G. GABRIELLI, *Ancora in tema di applicabilità dell'art. 2126 c.c. al piccolo agente "abusivo"*, in *Dir. lav.*, 1983, II, 195; R. GIUFFRIDA, *Il compenso per l'agente non iscritto all'albo*, in *Consulenza*, 1984, 43; A. GIOVANARDI, *L'esclusiva nel contratto di agenzia*, in *Dir. prat. Lav.*, 1984, 939; E. SARACINI, *L'obbligazione a contrarre del preponente*, in *Riv. dir. lav.*, 1984, I, 253; R. BALDI, *La nuova figura dell'agente di commercio*, in *Corriere Giur.*, 1984, 304; C. GIANNATTASIO, *I diritti dell'agente con particolare riferimento all'indennità di risoluzione*, in *Il Diritto dell'Economia*, 1985; G. NICCOLINI, *La nuova disciplina dell'agente di commercio*, in *Comm. Giur.*, 1985, 1147; P. DE SANNA, *Richiami in tema di agenzia*, in *Resp. civ. e prev.*, 1986, 550; F. TOFFOLETTO, *Commento agli artt. 2, 3, 4, 6, 11, legge 23 maggio 1985, n. 204*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1986; E. SARACINI, *Commento all'art. 9, legge 3 maggio 1985, n. 204*, in *Le nuove leggi civ. comm.*, 1986; M. MISCIONE, *Commento agli artt. 1, 5, 7 della legge 3 maggio 1985, n. 204*, in *Le nuove leggi civ. comm.*, Padova, 1986; P. GHINOY, *Disciplina applicabile al contratto di lavoro dell'agente e del rappresentante di commercio*, in *Giust. civ.*, 1986, I, 975; R. BALDI, *Incompatibilità della retribuzione fissa con la figura di agente di commercio*, in *Foro pad.*, 1987, 218; U. MORERA, *Sul coordinamento dei diritti concernenti gli agenti commerciali indipendenti*, in *Riv. dir. comm.*, 1987, 305; R. MORERA, *La nuova disciplina comunitaria degli agenti di commercio*, in *Disc. comm.*, 1987, I, 247; G. ALPA – G.B. FORLINI, voce *Broker*, in *Dig. disc. priv.*, Sez. comm., Torino, 1987, 36-37; P. DE SANNA, *L'agente non iscritto al ruolo: il diritto alle provvigioni nella Giurisprudenza*, in *Resp. civ.*, 1987, 604; A. ALIBRANDI, *Ancora sull'agente abusivo*, in *Arch. civ.*, 1988, 1200; R. BALDI, *La direttiva comunitaria 18 dicembre 1986 sugli agenti di commercio*, in *Il rapporto di agenzia, Profili di diritto interno e comunitario*, Fermo, 1988, 43; P. ARBORE, *Agenti non iscritti al ruolo e compenso per l'attività*, in *Giur. it.*, 1988, I, 61; G. MANNACCIO, *Quali speranze per l'agente abusivo?*, in *Dir. prat. Lav.*, 1989, 1348; R. PARDOLESI, Nota a cass. S.U. 3 aprile 1989, n. 1613, in *Foro. It.*, 1989, I, 1420; M. PESSI, Nota a Cass. 27 aprile 1989, in *Giur. it.*, 1989, I, 1, 1487; G. TRIONI, *Il contratto d'agenzia*, 1994; C. M. BIANCA – G. PATTI – S. PATTI, voce *Agenzia*, in *Lessico del diritto civile*, Milano, 1995; E. SARACINI – F. TOFFOLETTO, *Il contratto di agenzia*, Milano 1996; O. CAGNASSO, voce *Agenzia*, in *Dig. disc. priv.*, Sez. comm., I, Torino, 1997; R. BALDI, *Il contratto di agenzia, la concessione di vendita, il Franchising*, Milano, 1997; F. BORTOLOTTI – C. MOSCA, *La nuova disciplina dell'agente commerciale*, Padova, 1999; L. GALANTINO, *Diritto comunitario del lavoro*, Torino, 1999; G. IANNIRUBERTO, *Il processo del lavoro rinnovato*, Padova, 1999; G. ROSSELLI, *Il contratto di agenzia*, Torino, 2000; O. CAGNASSO - G. COTTINO, *Contratti commerciali*, in *Trattato di Diritto commerciale* a cura di G. COTTINO, IX, Padova, 2000, 149-186; R. BALDI, *Il contratto di agenzia*, VIII, Milano, 2001.

<sup>596</sup> Ma mentre i contratti stipulati dall'intermediario di viaggio in difetto di autorizzazione all'esercizio dell'attività sono nulli perché contrari a norme imperative ex art. 1418 c.c., quelli stipulati dall'agente di commercio non iscritto all'albo non sono viziati e l'agente, purché in possesso di un accordo stipulato per iscritto con il preponente, può agire in giudizio per ottenere il pagamento delle commissioni ed indennità relative all'attività svolta. I giudici italiani hanno in passato costantemente ritenuto che il contratto di agenzia concluso da soggetto non iscritto all'albo fosse nullo per violazione della norma imperativa ex art. 9, l. 3 maggio 1985, n. 204. (Cfr. Cass., 3 aprile 1989, n. 1613, in *Foro it.*, 1989, I, 1420, con nota di R. PARDOLESI, e in *Giur. it.*, 1989, I, 1, 1488, con nota di PERASSI: «Il contratto di agenzia, stipulato da chi non sia iscritto all'apposito ruolo, è nullo per contrarietà a norma imperativa, senza che ad esso possa esser applicata, neppure in situazione di c. d. parasubordinazione, la disciplina eccezionale dettata per la prestazione di fatto di lavoro subordinato»). La Corte

7. I contratti con i professionisti turistici: le guide e gli accompagnatori.

La qualificazione di “*professioni turistiche*” attiene ad una serie di attività svolte in forma professionale autonoma e aventi ad oggetto la realizzazione di servizi per i turisti. Nell’ambito della c.d. “nuova ospitalità”, assumono una particolare rilevanza i servizi forniti dalle guide e dagli accompagnatori<sup>597</sup>. Sia la disciplina sulle professioni concernenti i viaggi<sup>598</sup>, sia la riforma della legislazione nazionale del turismo<sup>599</sup> regolamentano tale materia.

Per guida turistica si intendeva colui che «accompagna persone singole o gruppi di persone nelle visite ad opere d’arte, musei gallerie e scavi archeologici, illustrando le attrattive storiche artistiche e monumentali, paesaggistiche e naturali», mentre per accompagnatore turistico o corriere veniva considerato colui che «per professione accompagna persone singole o gruppi nei viaggi attraverso il territorio nazionale o all’estero, fornisce notizie di interesse turistico sulle zone di transito al di fuori dell’ambito di competenza delle guide»<sup>600</sup>. L’attività di tali operatori turistici può essere fornita in varie situazioni e può far parte integrante di un viaggio organizzato, essere offerta come servizio aggiuntivo dal *tour operator* o dal *travel agent* o anche essere richiesta da chi, anche attraverso una agenzia, intende avere l’ausilio di una guida o di un accompagnatore nel corso di un viaggio non organizzato<sup>601</sup>. Si tratta

---

giustizia ha ritenuto che: «La direttiva del consiglio 18 dicembre 1986, n. 86/653/Cee, relativa al coordinamento dei diritti degli stati membri concernenti gli agenti commerciali indipendenti, osta a una normativa nazionale che subordini la validità di un contratto di agenzia all’iscrizione dell’agente di commercio in un apposito albo; il giudice nazionale, nell’applicare disposizioni del diritto nazionale anteriori o successive alla detta direttiva, è tenuto ad interpretarle quanto più possibile alla luce del tenore e della finalità della direttiva stessa, in modo da consentirne un’applicazione conforme agli obiettivi di quest’ultima». (Corte Giust., 13 luglio 2000, n. 456/98, in *Foro it.*, 2001, IV, 26). La Cass., di seguito, ha modificato la propria giurisprudenza stabilendo che: «Deve essere disapplicata, perché in contrasto con la direttiva 86/653/Cee, la disposizione che prevede l’obbligo dell’iscrizione al ruolo ai fini della validità del contratto di agenzia» (Cass., 18 maggio 1999, n. 4817, in *Foro it.*, 1999, I, 2542, con nota di PALMIERI). Gli agenti di fatto, in forza della legislazione europea, possono liberamente esercitare: i contratti d’agenzia che li riguardano non sono più contrari a norme imperative e, di conseguenza, non possono più essere dichiarati nulli *ex art.* 1418 c.c.

<sup>597</sup> Cfr. G. CIURNELLI, S. MONTICELLI, G. ZUDDAS, *Il contratto d'albergo - Il contratto di viaggio - Il contratto del tempo libero*, Milano, 1994, 298. Sulle professioni turistiche v. L. RIGHI, *Professioni turistiche e «liberalizzazioni»: le guide vincono la battaglia, ma perdono la «guerra»*, in *Dir. turismo*, 2007, 228; ID, *Professioni turistiche e principi comunitari: si riaccende la «guerra delle guide»*, in *Dir. turismo*, 2005, 281. Per una completa disamina in materia, cfr. in dottrina, M. FRAGOLA, *Note sulla libera circolazione degli agenti di viaggio e delle guide turistiche comunitarie*, in *Riv. giur. circolaz. e trasp.*, 1996, 902; G. RODDI, *Guide turistiche, interpreti*, in *Digesto pubbl.*, Torino, 1993, VIII, 63; A. FRANCO, *Guide turistiche e interpreti*, in *Encicl. giur. Treccani*, Roma, 1989, XV; G. FALCUCCI, *Guide turistiche, interpreti, corrieri (disciplina della professione)*, in *Novissimo dig., appendice*, III, Torino, 1982, 1172.

<sup>598</sup> Vedi art. 11, l. 217/1983.

<sup>599</sup> M. ATELLI, *La riforma della legislazione sul turismo*, in *Corriere giur.*, 2001, 1377. L. 29 marzo 2001, n. 135, art. 7, co. 5 e 6, stabilisce che «sono professioni turistiche quelle che organizzano e forniscono servizi di promozione dell’attività turistica, nonché servizi di assistenza, accoglienza, accompagnamento e guida dei turisti. Le regioni autorizzano all’esercizio di tale attività. L’autorizzazione, ad eccezione che per le guide, ha validità su tutto il territorio nazionale».

<sup>600</sup> Testualmente art. 11, l. 217 /1983, normativa da intendersi abrogata dopo l’emanazione del d.p.c. 13 settembre 2002. Cfr. M. MALO, L’annullamento del d.p.c.m. 13 settembre 2002 per la parte relativa alle guide turistiche (commento al d.p.r. 27 aprile 2004 e nota a C. Stato, 3 dicembre 2003, n. 3165, in *Dir. turismo*, 2004, 269).

<sup>601</sup> La disciplina giuridica richiamata per le guide e gli accompagnatori turistici si applica in via interpretativa anche alle altre figure professionali turistiche, quali la guida alpina, la guida ambientale-escursionistica, l’animatore turistico, ecc. Sull’attività della guida alpina, cfr. C. CARRERI, *Una professione non protetta - Brevi note a margine della attività di guida alpina*, in *Giur. merito*,

di prestazioni di fare concernente l'attività di guida ovvero di accompagnatore turistico, spesso svolte in forma professionale autonoma e con lavoro prevalentemente proprio, rientranti perciò nel contenuto di un contratto d'opera *ex art. 2222 c.c.*<sup>602</sup> o in un contratto di lavoro autonomo<sup>603</sup>.

Tali soggetti hanno un generale dovere di protezione *ex art. 1175 c.c.*, in base al quale sono tenuti a fornire le opportune istruzioni per assicurare un sicuro svolgimento del servizio, a effettuare una prestazione in linea con il programma e con le attitudini dei fruitori, a garantire o accertare le condizioni di sicurezza dei luoghi nei quali il servizio viene svolto, nonché quelle delle attrezzature utilizzate<sup>604</sup>.

Anche il cliente, oltre al pagamento del prezzo, è tenuto all'osservanza di alcuni obblighi di protezione nei confronti del *tour operator*, rientranti nel generale dovere di correttezza e buona fede, espressione del più generale principio di solidarietà sociale sancito dall'art. 2 Cost<sup>605</sup>.

---

2000, 1308. Sull'attività dell'animatore turistico, invece, v. Trib. Roma, 22 gennaio 1999, in *Riv. critica dir. lav.*, 1999, 590: «Integra un rapporto di lavoro subordinato l'attività svolta in qualità di «aiuto istruttore sub» e animatore di un villaggio turistico, ove sia accertata l'esistenza del vincolo di subordinazione, ricavabile da una serie di «indici» sintomatici quali: l'eterodirezione, intesa come soggezione del lavoratore al potere direttivo della datrice di lavoro; la natura delle mansioni esercitate; l'inserimento continuativo e sistematico nell'organizzazione dell'impresa; le modalità di erogazione della retribuzione, comprovanti l'assenza di rischio d'impresa da parte del lavoratore, a nulla rilevando il diverso *nomen iuris* (nella specie, lavoro autonomo avente per oggetto prestazioni di consulenza) concordato fra le parti».

<sup>602</sup> Il Consiglio di Stato ha precisato che l'attività delle guide turistiche non rientra tra le professioni intellettuali ai sensi dell'art. 2229 c.c. (cfr. C. Stato, 3 dicembre 2003, n. 3165, in *Cons. Stato*, 2004, I, 939). Inoltre sempre il massimo consesso amministrativo, con la stessa pronuncia, ha statuito che: «L'attività di guida turistica non è compresa tra le materie di legislazione concorrente ai sensi dell'art. 117, co. 3 cost. come modificato dalla l. 18 ottobre 2001 n. 3, per le quali spetta alle regioni la potestà legislativa, salvo che per la determinazione dei principi fondamentali, riservata alla legislazione dello stato. L'art. 7 l. 29 marzo 2001 n. 135 attribuisce alle regioni il potere di autorizzare l'esercizio allo svolgimento delle professioni turistiche con validità sull'intero territorio nazionale ma con espressa eccezione per l'attività di guida turistica; pertanto, l'esercizio di tale attività rimane sottoposto dall'art. 123 r.d. 18 giugno 1931 n. 773 alla licenza del questore, la cui concessione, tuttavia, è subordinata all'accertamento, di competenza delle regioni, della capacità tecnica del richiedente».

<sup>603</sup> Cfr. Cass., 14 dicembre 1981, n. 6610, in *Lavoro e prev. oggi*, 1982, 1941: «L'attività di accompagnatore turistico può costituire oggetto sia di un rapporto di lavoro subordinato che di un rapporto di lavoro autonomo e lo stabilire se, in concreto, essa sia riconducibile all'uno o all'altro schema costituisce un'indagine che è riservata al giudice del merito ed è incensurabile in sede di legittimità, se sorretta da motivazione adeguata ed immune da errori giuridici circa l'individuazione degli elementi che contraddistinguono (in astratto) i due rapporti anzidetti. Il *nomen iuris* assegnato dalle parti al contratto avente ad oggetto la prestazione di una determinata attività lavorativa, pur non vincolando il giudice del merito nell'indagine concernente la qualificazione giuridica del rapporto e l'inquadramento di esso nello schema del lavoro autonomo o subordinato, costituisce, tuttavia, un elemento di carattere fondamentale e prioritario per la ricostruzione della volontà negoziale, che è superabile, mediante il ricorso ad altre regole ermeneutiche integrative previste dalla legge, soltanto ove manchi di chiarezza, univocità e precisione, salva sempre la necessità di verificare alla stregua delle effettive modalità di svolgimento del rapporto stesso la esattezza della qualificazione operata dalle parti».

<sup>604</sup> Cfr. Pret. Milano, 6 marzo 1980, in *Riv. giur. lav.*, 1980, IV, 421: «Le mansioni generalmente svolte dagli accompagnatori turistici, che sono in pratica i gestori e i responsabili del viaggio precedentemente organizzato dalla agenzia (quindi il radunare partecipanti, provvedere al disbrigo delle pratiche amministrative, fare da guida nelle visite, coordinare il viaggio e le escursioni, redigere relazioni a fine viaggio, ecc.) sono proprie del rapporto di lavoro subordinato: onde sussiste la violazione dell'art. 11, l. n. 264 del 1949 in relazione agli artt. 33-38 l. n. 300 del 1970, qualora detti lavoratori non vengano assunti tramite il competente ufficio di collocamento».

<sup>605</sup> Nel caso di danni alla persona subiti dal viaggiatore nel corso del soggiorno in conseguenza dei servizi offerti dal *tour operator* è da escludere la responsabilità di quest'ultimo e di coloro che hanno fornito i servizi contrattualmente convenuti e, conseguentemente, il risarcimento dei danni tutti patiti dal viaggiatore, qualora lo stesso avesse potuto evitare il danno con l'ordinaria diligenza. Cfr. Trib. Roma, 27 novembre 2003, in *Dir. turismo*, 2004, 242, con nota di F. SCORTECCI, *Il tour operator non è responsabile per i danni che il viaggiatore avrebbe potuto evitare con l'ordinaria diligenza*.

8. I rapporti tra organizzatore e intermediario-venditore del servizio turistico (tra *tour operator* e *travel agent*).

Nella prassi legata al turismo, sul piano concreto, riveste un particolare interesse la disciplina dei rapporti tra *tour operator* e *travel agent*<sup>606</sup>, diretti alla commercializzazione di un contratto di viaggio organizzato; sul piano normativo però, tali rapporti non vengono regolamentati espressamente<sup>607</sup>.

Sono configurabili diverse ipotesi: il venditore potrà assumere la posizione di semplice preposto a svolgere attività precontrattuale finalizzata alla conclusione del contratto, che verrà stipulato tra organizzatore e viaggiatore, ovvero quella di rappresentante dell'organizzatore, o ancora quella di parte nella stipulazione del contratto di vendita del viaggio proposto dall'organizzatore, a seconda della qualifica formale e sostanziale assunta in concreto nel contratto col viaggiatore.

Al venditore può essere conferito da parte dell'organizzatore un incarico di commercializzazione dei prodotti messi a punto dallo stesso *tour operator* senza rappresentanza e senza vincolo di esclusiva. L'organizzatore si obbliga a fornire al venditore i propri cataloghi e altro materiale illustrativo relativo ai propri pacchetti turistici, la modulistica necessaria per la conclusione del contratto, nonché a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche delle condizioni generali del contratto. Per l'attività svolta dal venditore, l'organizzatore si obbliga infine a versare un corrispettivo al venditore.

Quanto all'intermediario-venditore, egli si impegna a divulgare i programmi, a portare a conoscenza dei turisti le condizioni generali di partecipazione al viaggio, a provvedere alla presentazione dei moduli di contratto, a curarne l'esatta compilazione e la sottoscrizione, a trasmetterli all'organizzatore, ad eseguire le operazioni di incasso, a far pervenire sempre al *tour operator* le somme introitate per la vendita del pacchetto.

Nel caso di inadempimento o di non esatto adempimento del contratto, gli accordi prevedono che l'organizzatore manlevi il venditore di quanto a quest'ultimo venisse richiesto a titolo risarcitorio (salvo che le pretese del viaggiatore vengano avanzate sulla base di fatti imputabili al venditore, ovvero per il fatto che costui abbia agito in violazione degli obblighi derivanti dallo stesso contratto)<sup>608</sup>.

<sup>606</sup> Sul tema v. M. MALO, *Le agenzie di viaggi e turismo*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI, *Manuale di diritto del turismo*, cit., 124.

<sup>607</sup> Le associazioni di categoria, però, hanno elaborato alcuni specifici modelli contrattuali relativi ai rapporti tra organizzatore e venditore di viaggi organizzati (cfr. *Regolamentazione dei rapporti contrattuali fra agenzia di viaggio organizzato e agenzia di viaggi intermediari*, in *Dir. turismo*, 2003, 107).

<sup>608</sup> Cfr. Trib. Lucca, 28 gennaio 2006, in *Dir. turismo*, 2007, 47, con nota di A. SANTUARI, *L'applicabilità della CCV al contratto di intermediazione di viaggio e l'ambito della responsabilità del travel agent*; in *Resp. civ.*, 2007, 611, con nota di S. VERNIZZI, *Brevi note in materia di responsabilità dell'organizzatore di viaggi e dell'intermediario*: «L'intermediario di viaggio non è tenuto a risarcire il danno occorso al turista durante un'escursione acquistata *in loco* per il tramite dell'accompagnatore, essendo la responsabilità dell'agente di viaggi limitata all'adempimento del mandato ricevuto dal consumatore. L'intermediario non risponde delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, salvo quelle correlate alla *culpa in eligendo* nella scelta dell'organizzatore del pacchetto o del terzo fornitore del singolo servizio turistico». La sentenza cit. riguarda un caso di presunta responsabilità dell'agenzia di viaggi, sollevata da un turista, al quale trova applicazione la CCV. Il trib. adito nega la sussistenza della

L'organizzatore ha anche l'obbligo di rimborsare al cliente dell'agente di viaggio le somme corrispondenti al prezzo dei servizi addebitati e non usufruiti per colpa dello stesso *tour operator* o dei suoi preposti<sup>609</sup>.

Il venditore svolge attività promozionale e informativa, collaborando alla fase preparatoria del contratto. Qualora egli agisca per prenotare un *travel package all inclusive* o singoli servizi dovrà essere considerato responsabile per gli eventuali errori commessi nella prenotazione dei biglietti di trasporto, delle camere in *hotel*, del posto in ristorante, ecc. Potrà essere ritenuto responsabile anche per l'inosservanza dell'obbligo di informazione e di consulenza in merito a tutte le circostanze strumentali e accessorie che permettono un pieno godimento della vacanza, che per prassi consolidata costituiscono parte dei compiti dell'intermediario<sup>610</sup>.

Stipulato l'accordo, egli resta estraneo all'esecuzione delle obbligazioni dell'organizzatore: non entra nel rapporto negoziale se non per riscuotere, per conto dell'organizzatore il corrispettivo pattuito per l'acquisto del viaggio e per garantire una corretta comunicazione tra le parti.

L'agente di viaggi, anziché assumere direttamente la gestione dei servizi richiesti dal turista, svolge una attività di cooperazione esterna dal contenuto esclusivamente giuridico; essa si esaurisce nel compito di stipulare per conto e in nome del turista una serie di contratti attinenti alla prestazione dei servizi indispensabili alla realizzazione della vacanza<sup>611</sup>.

Si crea così una situazione in cui operatori turistici (organizzatori e intermediari di vacanze) e turisti danno vita ad una serie di rapporti intrecciati tra di loro<sup>612</sup>.

Con riferimento agli obblighi personali dell'organizzatore e del venditore, essi rispondono «secondo le rispettive responsabilità»<sup>613</sup>; viene esclusa così qualsiasi ipotesi di solidarietà<sup>614</sup> e di sovrapposizione di «colpevolezza» tra le diverse figure di operatori turistici<sup>615</sup>.

---

responsabilità del *travel agent* richiamando lo specifico ruolo assunto dall'intermediario nell'ambito del contratto di viaggio, che non può ritenersi responsabile per eventi dannosi rientranti nella sfera organizzativa e imprenditoriale del *tour operator*.

<sup>609</sup> Sul punto v. A. VENCHIARUTTI, *I contratti per la creazione e la distribuzione dei servizi turistici*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI, *Manuale di diritto del turismo*, cit., 380; ID., *I contratti di guida e di accompagnamento turistico*, in *I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, *Tempo libero*, VIII, in P. CENDON (a cura di), in *Il diritto privato nella giurisprudenza*, Torino, 2004, 202.

<sup>610</sup> Sul punto vedi una recentissima e importante sentenza: Cass., 19 gennaio 2010, n. 696, in *Foro it.*, 2010, I, 841: «Posto che grava sull'intermediario di viaggi l'onere di fornire la prova di aver formalmente trasmesso ai viaggiatori, mediante i documenti di viaggio, le informazioni prescritte, idonee a renderli avvertiti del fatto che l'intermediario medesimo non assume a suo carico rischi ed incognite circa l'adempimento delle prestazioni turistiche, nonché a far loro conoscere l'identità dei soggetti direttamente responsabili, la mancata dimostrazione del compimento di tale formalità fa sì che l'intermediario assume la stessa responsabilità dell'organizzatore».

<sup>611</sup> F. MORANDI, D. PIPPIA, *I rapporti tra tour operator e travel agent*, in S. BUSTI, A. SANTUARI, *Attività alberghiera e di trasporto nel pacchetto turistico all inclusive: le forme di tutela del turista consumatore* (a cura di), Trento, 2006, 106.

<sup>612</sup> In questo senso si veda U. IZZO, *Vacanze comunitarie, Quale tutela per il turista italiano in vista dell'attuazione della direttiva Cee in materia di viaggi "tutto compreso"*, in *Saggi di diritto privato europeo: persona proprietà contratto responsabilità civile private*, a cura di R. PARDOLESI, Napoli, 1995, 309, dove l'autore sottolinea: «Sullo sfondo del triangolo negoziale ad assetto variabile intercorrente tra viaggiatore, intermediario e organizzatore rimanevano i vari soggetti tenuti ad erogare in concreto i vari servizi necessari al viaggio».

<sup>613</sup> Tale inciso andrebbe letto nel senso secondo "i rispettivi obblighi": così «il produttore del pacchetto turistico ed il venditore del viaggio sarebbero responsabili soltanto dell'inadempimento degli obblighi rispettivamente e personalmente assunti nei confronti del turista. Gli artt. 14 e 17 d. lgs. n. 111/1995 prevederebbero un regime di responsabilità formalmente disgiunta e strutturalmente differenziata dell'organizzatore e del venditore, coerente con la sostanziale diversità

delle funzioni economiche svolte dai due operatori turistici. Nel decreto, a conferma di ciò, non è prevista la possibilità del venditore di rivalersi nei confronti del *tour operator*, mentre viene attribuito anche all'intermediario di viaggi il diritto di rivalersi nei confronti dei fornitori dei singoli servizi» (Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 84). «Si deve escludere che il d. lgs. n. 111/1995 abbia inteso individuare nel venditore un soggetto solidalmente responsabile per le obbligazioni di risultato che gravano sull'organizzatore» (Cfr. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998, 134). La conclusione, secondo l'orientamento dominante, è che «il venditore non è responsabile verso il consumatore per l'inadempimento da parte del *tour operator*, né per l'inadempimento da parte dei fornitori dei singoli servizi inclusi nel pacchetto turistico, ma soltanto per l'inesatta esecuzione delle prestazioni alle quali sia direttamente e personalmente obbligato in forza della stipulazione del contratto di intermediazione di viaggi». (Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 105). Concordemente a tale orientamento dottrinale vedi in giurisprudenza: Trib. Mantova, 4 marzo 2005, in [www.ilcaso.it](http://www.ilcaso.it); Trib. Reggio Emilia, 21 febbraio 2004, in *Foro it.*, 2004, I, 2555, ove si legge: «L'organizzatore del viaggio (*tour operator*) risponde del danno morale soggettivo conseguente alle gravi lesioni patite dai turisti causato dal fatto dei fornitori dei servizi inclusi nel pacchetto turistico. Il venditore del pacchetto turistico, presso il quale sia stata effettuata la prenotazione dello stesso, non risponde delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, salvo che, nell'esercizio della propria attività di mandatario, possa ritenersi responsabile per *culpa in eligendo* nella scelta dell'organizzatore di viaggi o del fornitore del singolo servizio, con il quale ha direttamente concluso il contratto in nome e per conto del turista. L'organizzatore del viaggio (*tour operator*) è responsabile dei danni psicofisici patiti dai turisti per infortunio causato da gravi inadempimenti degli addetti al servizio di ristorazione di un villaggio turistico, se non prova che l'inesatta esecuzione della prestazione è imputabile ai turisti stessi ovvero all'imprevedibile ed ineludibile comportamento del terzo estraneo al contratto di viaggio».

<sup>614</sup> In sede di interpretazione del d. lgs. 111/1975 c'è chi ha sostenuto che il legislatore italiano abbia optato per un sistema di responsabilità solidale fra venditore ed organizzatore (si veda M. TOMMASINI, *Interventi normativi sulla responsabilità degli operatori turistici nei confronti di viaggio tutto compreso (dalla Convenzione internazionale del 1970 al decreto legislativo n. 111/1995, attuativo della direttiva CEE n. 314/90)*, in *Giust. civ.*, 2000, II, 262; C.S. CARASSI, *Tutela del turista nei viaggi a forfait. Finalmente una risposta adeguata del legislatore italiano? Commento al d. lgs. n. 111/1995*, in *Corriere Giur.*, 1995, 904). Il legislatore italiano secondo questo orientamento minoritario avrebbe «sbarazzato il campo dalle polemiche insorte per l'espressione "organizzatore e/o venditore", sostituendolo con la locuzione "e", dando così luogo ad una ipotesi di responsabilità solidale. Secondo la dottrina dominante, tuttavia, si deve escludere che il d. lgs. n. 111/1995 abbia inteso introdurre un regime di responsabilità solidale fra venditore ed organizzatore. (Cfr., tra gli altri, F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit. 80; F. DE SANTIS, *I pacchetti turistici: i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso*, in P. CENDON (a cura di), *Il diritto privato nella giurisprudenza. I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, VIII, *Tempo libero*, Torino, 2004, 138; V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, in *Trattato di diritto commerciale*, diretto da V. BUONOCORE, II, 3.V, Torino, 2003, 332; A. SANTUARI, *I contratti di viaggio all inclusive tra fonti interne e diritto transnazionale*, Padova, 2203, 140; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998, 134, 286; A. ANTONINI, *Prestazioni di servizi turistici e diritti del cliente danneggiato*, in *Riv. dir. civ.*, 1997, II, 40).

<sup>615</sup> Art. 93, co. 1, Cod. Cons. Nello stesso senso la giurisprudenza afferma che «L'agenzia viaggi venditrice di un pacchetto turistico, qualora non risulti aver agito in qualità di rappresentante del viaggiatore e possa ritenersi venditore o mandatario del *tour operator* che ha realizzato il pacchetto turistico, è responsabile, nei confronti del viaggiatore, per inadempimenti dello stesso *tour operator* in forza dell'art. 14, d. leg. n. 111/1995, che chiama a rispondere del mancato o inesatto adempimento sia l'organizzatore sia il venditore»: Cass., 10 febbraio 2005, n. 2713, in *Dir. turismo*, 2005, 337, con nota di G. BAILETTI, *Responsabilità solidale del venditore e dell'organizzatore di viaggi? L'autore nota come la Cass. «riconosce la responsabilità, verso il viaggiatore, di una agenzia di viaggi venditrice di un pacchetto turistico per inadempimenti dell'organizzatore del pacchetto. A questa conclusione la equivoca sentenza non giunge dichiarando linearmente ed esplicitamente di sostenere la tesi secondo cui l'art. 14, d. lgs. 111/1995 sancisce la regola generale della responsabilità solidale tra *travel agent* e *tour operator*, ma vi giunge affermando, oscuramente, che la sussistenza della responsabilità solidale deve essere riconosciuta sulla base dell'art. 14 del decreto ed in forza della circostanza che non risulta provato che il venditore abbia agito in qualità di rappresentante del viaggiatore piuttosto che in qualità di venditore o mandatario dell'organizzatore». Per una decisione *a contrariis*: «L'agenzia di viaggi che sulla base delle richieste dei clienti abbia consigliato il viaggio illustrando le caratteristiche della destinazione turistica e abbia individuato l'operatore con il quale effettuarlo prendendo contatti diretti con quest'ultimo, compie attività di organizzazione del viaggio e assume le responsabilità proprie del *tour operator*, per cui sussiste responsabilità solidale tra il *travel agent* e l'organizzatore del viaggio designato», Giud. di pace Bologna, 11 agosto 2005, n. 4946, in *Dir. turismo*, 2006, 364, con nota di G. BAILETTI, *Sulla pretesa responsabilità solidale dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggi*. In realtà l'autore critica la decisione del Giud. di pace Bologna perché «questi ritiene l'agenzia di viaggi venditrice di un pacchetto turistico responsabile in solido con l'organizzatore, per i disservizi patiti dai turisti durante il soggiorno incluso nel pacchetto. Il giudice erroneamente reputa che l'agenzia di viaggi abbia contribuito ad organizzare il viaggio. Gli atti che secondo la decisione sarebbero da qualificare come atti di organizzazione del viaggio sono quelli con cui l'agenzia ha illustrato le caratteristiche della destinazione turistica, decantandone la bellezze e, preso contatti diretti con il *tour operator*, stipulando il conseguente contratto di viaggio. Invece, il comportamento tenuto dal *travel agent* rappresenta solo l'esplicazione dell'attività tipica dell'intermediario di viaggi, che nella sua qualità di mandatario del turista adempie agli obblighi posti a suo carico dal contratto stipulato con il cliente». Ma l'agenzia non può essere considerata anche essa *tour operator* poichè nel suo operato «è assente l'essenziale momento della combinazione degli elementi destinati a comporre il pacchetto turistico, momento menzionato nell'art. 3, d. lgs. 111/1995». Conformemente a tale ultima pronuncia, Giud. di pace Parma, 19 marzo 2004, in *Dir. turismo*, 2005, 273, con commento di F. SCORTECCI. Il giud., facendo applicazione della CCV e non del d. lgs. 111/1995,*

Rispetto al contratto di agenzia, il rapporto tra organizzatore e venditore turistico presenta alcune difformità: l'agente di viaggi opera sulla base delle richieste dei viaggiatori, e non come collaboratore abituale di un altro imprenditore allo scopo di incrementare l'attività<sup>616</sup>.

Diversa è l'ipotesi in cui una vacanza venga prenotata dall'intermediario-venditore per un gruppo determinato di viaggiatori. In tal caso, l'accordo tra *tour operator* e *travel agent* prevede che la vendita del pacchetto si concluda direttamente tra turista e intermediario. Costui acquista la facoltà di commercializzare e personalizzare il pacchetto, con la conseguenza che finisce per agire come un organizzatore<sup>617</sup>. Da ciò ne deriva che il venditore, in tali ipotesi, diviene nei confronti del turista il soggetto tenuto all'esatto adempimento delle obbligazioni assunte personalmente in sede di vendita del pacchetto, mentre l'organizzatore sarà responsabile solo in relazione ai servizi da lui stesso predisposti all'interno del pacchetto turistico<sup>618</sup>.

---

afferma la sussistenza della responsabilità solidale fra venditore e organizzatore. Nella sentenza, infatti, si condannano in solido agenzia di viaggio, *tour operator* e fornitore dei servizi alberghieri sulla base della considerazione che «Gli attori hanno titolo, in via solidale, per agire verso tutti coloro che hanno organizzato, venduto il viaggio o si siano resi inadempienti dopo aver stipulato il contratto *de quo*; incorsero nell'inadempienza contrattuale la società che offrì e vendette tale viaggio, la società che organizzò tale viaggio, nonché la parte fornitrice del servizio di alloggio che avrebbe dovuto adempiere a tale contratto e che si rese inadempiente».

<sup>616</sup> Cfr. Cass., 4 novembre 1994, n. 9063, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1995, I, 818 con nota di BOCHICCHIO, e in *Contratti*, 1995, 172, con nota di V. FRANCESCHELLI: «Il contratto di intermediazione per attività di produzione e organizzazione di viaggi e soggiorno si distingue dal contratto di agenzia commerciale *ex art. 1742 c.c.*, perché a differenza dell'agente di viaggi, il quale opera di norma, sulla base delle richieste ricevute dai suoi clienti viaggiatori, l'agente di commercio è un collaboratore abituale e professionale di altro imprenditore, e agisce allo scopo precipuo di incrementare il volume d'affari del preponente. La configurabilità del contratto di agenzia non trova ostacolo nel fatto che l'atto di conferimento dell'incarico non abbia designato espressamente e formalmente la zona nella quale l'incarico deve essere espletato, ove tale indicazione sia evincibile dal riferimento all'ambito territoriale nel quale le parti incontestabilmente operano».

<sup>617</sup> Sulle circostanze in cui l'intermediario di viaggi assume la veste di organizzatore: v. Trib. Perugia, 3 maggio 1997, in *Rass. giur. umbra*, 1998, 44, con nota di CIURNELLI: «L'intermediario di viaggi è responsabile verso i viaggiatori in conseguenza di inadempimento parziale ed inconvenienti vari verificatisi nel corso di un viaggio organizzato, qualora dalla documentazione consegnata ai clienti non risulti che egli agisca in veste di intermediario, né risulti alcun riferimento ad un organizzatore».

<sup>618</sup> Cfr. F. INDOVINO FABRIS, *Legislazione turistica*, Padova, 2004.

## Capitolo VIII

### Le conseguenze in tema di tutela del consumatore.

#### 1. L'inosservanza dei doveri di informazione.

Nell'ambito delle fattispecie contrattuali della nuova ospitalità, le informazioni<sup>619</sup> messe a disposizione del viaggiatore assumono un ruolo fondamentale nell'analisi dei vari disservizi turistici e degli inadempimenti degli operatori di viaggi, in relazione agli interessi specifici del consumatore e alle successive tutele<sup>620</sup>. La sua soddisfazione è legata alle aspettative formatesi in modo legittimo in base alle informazioni ricevute dall'organizzatore<sup>621</sup>.

Il consumatore già nella fase di valutazione dell'opportunità della contrattazione deve essere «supportato» da alcune informazioni, per evitare il rischio che il fornitore possa approfittare della circostanza che non vi sia una visione diretta del bene e delle sue caratteristiche tecniche. Le informazioni precontrattuali diventano così «un mezzo di riequilibrio» per una contrattazione priva di trattative e con un regolamento standardizzato<sup>622</sup>. Accade, quindi, che il rapporto tra le parti venga

---

<sup>619</sup> Sugli obblighi di informazione vedi più diffusamente *infra* cap. 1, par. 9, *La forma del contratto*, nota n. 84 e *infra* cap. 4, par. 4, *I rapporti tra i soggetti: gli obblighi generali dell'intermediario del servizio turistico*, nota 546. In tale ambito si applica analogicamente l'art. 6, del d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111 (in argomento cfr. il commento di A.M. MANCALEONI, in *Dir. tur.*, 2005, 385). Tali disposizioni si fanno carico minuziosamente dei problemi relativi all'effettiva consapevolezza del turista, cercando di creare un reticolo di informazioni da fornire nelle trattative, un contenuto contrattuale essenziale e dettagliato che coinvolge non solo l'identificazione dei servizi offerti e dell'offerente, ma anche alcune modalità del rapporto stesso (termini per reclami, assenso per modifiche contrattuali, credibilità del contratto). Oltre alla fase delle trattative e della conclusione del contratto, si prevede che l'organizzatore abbia ulteriori obblighi di informazioni circa le modalità tecniche dell'esecuzione delle prestazioni a suo carico (Sul punto v., D. VALENTINO, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, cit., 182). Il decreto stabilisce che «il contratto di vendita di pacchetti turistici è redatto in forma scritta in termini chiari e precisi» e al consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o dal venditore. (Cfr. G. SILINGARDI-F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., 200; L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, Milano, 1998; V. ROPPO, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, cit., 1 ss., M.E. LA TORRE, *Il contratto di viaggio tutto compreso*, in *Giust. civ.*, 1996, 1, 27).

<sup>620</sup> Anche l'art. 153 (*ex* 129 lett. a) del Trattato istitutivo della Comunità Europea prevede espressamente che fine della Comunità è quello «di promuovere gli interessi dei consumatori ed assicurare un livello elevato di protezione degli stessi». Nella comunicazione 353/97 la Commissione del Consiglio della Comunità europea ha posto tra gli obiettivi principali quello di promuovere la fiducia dei consumatori e si osserva come la sua vera tutela si può efficacemente realizzare soltanto e se esisterà una efficace politica di controllo e di intervento legislativo o delle autorità indipendenti, competenti su tali aspetti (Sul punto, v. D. VALENTINO, *Moneta elettronica e tutela del consumatore*, cit., pp. 49 e 62).

<sup>621</sup> Tra le tutele offerte ai turisti, il diritto all'informazione costituisce una delle più rilevanti, in considerazione della posizione di particolare debolezza che il viaggiatore riveste all'interno del rapporto contrattuale. Egli viene considerato un consumatore a rischio per circostanze oggettive come la lontananza dal proprio paese, la difficoltà con la lingua locale, e la difficoltà di individuare durante il soggiorno, organismi e procedure cui rivolgersi in caso di necessità.

<sup>622</sup> Queste tematiche sono state attentamente valutate nell'ambito della CE e con priorità dalla dottrina francese, oggetto di studi di diversi convegni: v. *Travaux de l'Association Henri Capitant*, Paris, 1973, XXIV; *Travaux de l'Association Henri Capitant-journées internationales. Le consommateur*, Paris, 2010, LVII; *La protection des consommateurs*, in *Journées juridiques Franco-nordiques de la société de législation comparée*, Paris, 1973; *L'harmonisation du droit de la consommation, contribution aux travaux de*

sostituito con il rapporto fisico fra le merci e la massa degli acquirenti. Inoltre, la disparità informativa tra i contraenti va riequilibrata addossando particolari obblighi al fornitore<sup>623</sup>.

Ne deriva un atteggiamento particolarmente severo della giurisprudenza riguardo alla responsabilità per violazione di tali doveri<sup>624</sup>.

Spesso, poi, l'operatore turistico o il semplice gestore per promuovere la vacanza può utilizzare una particolare forma di pubblicità, costituita dagli opuscoli informativi, con contenuto essenziale<sup>625</sup>, o

---

CEDECE sur "L'entreprise dans le marché unique européen", Colloque de l'Université de Paris II, 1992, in *La documentation française*, 1995, 521 ss.; *La protection des consommateurs*, in *Riv. dir. comp.*, 1974, 457 ss.; *Journée du droit de la consommation*, in *Gaz. Pal.*, 1974.

<sup>623</sup> Nell'ambito diverso dei contratti a distanza, disciplinato dal d. lgs. n. 185 del 1999, ma ispirato agli stessi principi della contrattazione turistica, sono previsti per il fornitore degli obblighi di informazioni, da fornire all'atto della presentazione dell'offerta, simili a quelli degli operatori di viaggi. Anche in tale materia le notizie devono riguardare i dati identificativi del fornitore (soprattutto se si utilizzano siti telematici), le caratteristiche essenziali del bene e del servizio offerto, il loro costo (comprensivo di imposte, tasse e spese di consegna), le modalità di pagamento e di consegna del bene, e in generale di esecuzione del contratto, le possibilità di esercitare il diritto di recesso. L'informazione preventiva va fornita in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori vulnerabili (art. 3, co. 2). Se la negoziazione è a distanza ma individuale, le informazioni, su richiesta, devono essere date in lingua italiana. (Sul punto v. D. VALENTINO, *I contratti a distanza*, in *I contratti dei consumatori*, II, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2005, 718). Per quanto concerne, poi, in tale ambito, la mancata osservanza dell'obbligo di formalizzazione degli elementi informativi in sede contrattuale comporta esclusivamente uno slittamento dei termini di esercizio del diritto di recesso. L'informazione è un dato precontrattuale e la sua necessaria formalizzazione comporta esclusivamente il rischio contrattuale che la potenzialità di recedere si protragga oltre dieci giorni. Già in base al d. lgs. n. 50 del 1992 gli obblighi di informazione non venivano più qualificati esclusivamente come obblighi precontrattuali, e ciò perché è fortemente discussa la loro configurabilità sia nelle ipotesi di accordi il cui contenuto è unilateralmente prestabilito sia nelle ipotesi di conclusione di un valido contratto. Si otterrebbe, così, come rimedio, solo il risarcimento dei danni. Appare, quindi, preferibile considerare gli obblighi di informazione, nell'ipotesi di successiva stipulazione del contratto, elemento contrattuale. L'obbligo di informazione, anche sul diritto di recesso, diviene così elemento contrattuale essenziale. Se l'informazione non viene data è lo stesso assetto contrattuale ad essere carente, con tutte le conseguenze pertinenti (Cfr. D. VALENTINO, *I contratti a distanza*, in *I contratti dei consumatori*, II, cit., 725 e ss.). Oltre al risarcimento del danno, si potranno configurare i rimedi del dolo incidente o determinante, o dell'errore. Rimedi questi che espongono però il consumatore ad arditissimi oneri probatori sulla ricorrenza dei singoli presupposti e che si sono dimostrati inadeguati in quasi tutte le esperienze giurisdizionali europee. (Sul punto v. G. ALPA, *Contratti a distanza. Prime considerazioni*, in *I Contratti*, 1999, 848; G. DE MARZO, *I contratti a distanza*, Milano, 1999, 17; G. DE CRISTOFARO, *Contratti a distanza e norme a tutela del consumatore*, in *Studium iuris*, 1999, 11, 1189). In tale ambito, quindi, è particolarmente problematica la mancata previsione di una nullità relativa per la carenza informativa sugli elementi essenziali come il prezzo, le caratteristiche essenziali del bene o del servizio negoziato, le garanzie. Occorre chiedersi se alla carenza degli obblighi di informazione relativi ad elementi strutturali si possa correlare, in via interpretativa, l'invalidità del contratto secondo i principi generali. Se si ritiene che gli obblighi informativi sono obblighi di contenuto della proposta e se si considera che tutte le negoziazioni non sono frutto di trattative tra offerenti e consumatori, e che si abbreviano i tempi decisionali di questi ultimi con il rischio di cattiva ponderazione della proposta ricevuta, si può dedurre che omissioni o infedeltà riguardano elementi del contratto, anche se dalla definizione normativa di informazioni preliminari si potrebbe dedurre un diverso ruolo. (In tal senso, D. VALENTINO, *I contratti a distanza*, in *I contratti dei consumatori*, II, cit., 727).

<sup>624</sup> L'organizzatore di un viaggio «tutto compreso» viene meno ai propri obblighi contrattuali e di tale inadempimento risponde ex art. 1218 c.c., dovendo a tali effetti risarcire anche il c.d. danno da «vacanza rovinata», qualora in fase di negoziazione non abbia fornito al turista proprio contraente tutte le informazioni che avrebbero legittimato quest'ultimo all'esercizio della facoltà insindacabile di accettare o meno la proposta contrattuale. (Cfr. Giud. di pace Ravenna, 20 maggio 2002, in *Giur. it.*, 2003, 258, con nota di GENNARI, *Breve rassegna in materia di danno da vacanza rovinata*. Negli stessi termini vedi anche Giud. di pace Bologna, 11 agosto 2005, in *Dir. turismo*, 2006, 364, con nota di BAILETTI, cit.). L'agenzia di viaggi che, sulla base delle richieste dei clienti, abbia consigliato il viaggio illustrando le caratteristiche della destinazione turistica e abbia individuato l'operatore con il quale effettuarlo prendendo contatti diretti con quest'ultimo, compie attività di organizzazione del viaggio ed assume le responsabilità proprie del *tour operator*, per cui sussiste responsabilità solidale fra il *travel agent* e l'organizzatore del viaggio designato.

<sup>625</sup> L'opuscolo informativo non deve per forza esistere, ma se viene messo in circolazione deve indicare in modo chiaro e preciso una serie di informazioni, elencate nell'art. 86 Cod. Consumo. Le notizie da fornire riguardano la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato, la sistemazione in albergo o in altro tipo di alloggio, l'ubicazione, la categoria o il livello, e le caratteristiche principali, la sua approvazione e classificazione dello stato ospitante, i pasti forniti,

altri materiali promozionali, fonte di obblighi contrattuali. Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e il venditore in relazione alle rispettive responsabilità (a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al consumatore prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti con un accordo scritto dopo la stipulazione). Il documento di viaggio, infatti, deve contenere tutte le informazioni necessarie relative al trasporto, al soggiorno e alla vacanza in generale, espressione dell'obbligo di informazione completa, veritiera ed esaustiva, cui è tenuto l'organizzatore per consentire al cliente una scelta ponderata e consapevole del luogo di villeggiatura in relazione alle proprie esigenze ed aspirazioni<sup>626</sup>.

Il dovere di informare il turista di tutte le circostanze che possono influire sul procedimento di formazione della volontà contrattuale ha come riferimento codicistico il dovere di buona fede e correttezza nella fase precontrattuale *ex* artt. 1175 e 1337 c.c.<sup>627</sup>.

I canali divulgativi possono essere diversi: opuscoli, *depliant*s, pubblicità, locandine<sup>628</sup>, ma anche informali come conversazioni telefoniche, attivati dal turista per reperire notizie spesso indispensabili per lo svolgimento della vacanza<sup>629</sup>.

I difetti informativi possono riguardare ogni elemento idoneo ad influire sulla vacanza, la cui

---

l'itinerario, le informazioni di carattere generale in materia di passaporto e visto, gli obblighi sanitari, l'importo e la percentuale di prezzo da versare come acconto, le scadenze per il versamento del saldo, l'indicazione del numero minimo dei partecipanti necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il viaggiatore deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico, i termini le modalità i soggetti nei cui confronti si esercita il diritto di recesso nel caso di contratto negoziato fuori dai locali commerciali.

<sup>626</sup> Pret. Ivrea, 21 settembre 1998, in *Danno e resp.*, 1999, 565, con nota di GRANIERI: «Il danno arrecato al turista dall'organizzatore di viaggi per effetto dell'inadempimento delle prestazioni previste da contratto e sulla base dei materiali promozionali (c.d. danno da vacanza rovinata) costituisce un'ipotesi di danno non patrimoniale risarcibile a prescindere dalla configurabilità di un illecito penale». La detta pronuncia sostiene la tesi della natura contrattuale non patrimoniale del danno da vacanza rovinata.

<sup>627</sup> Nel caso di inadempimento del contratto di viaggio da parte dell'organizzatore di viaggio che abbia comportato il mancato godimento delle utilità promesse è risarcibile anche il danno non patrimoniale, pur in assenza di reato, da liquidarsi in via equitativa. L'organizzatore di viaggio è tenuto ad informare, anche sulla base dei principi sottesi agli artt. 1175 e 1337 c.c., il contraente di tutte le circostanze che possono influire sul procedimento di formazione della volontà e l'inosservanza di tale obbligo può essere fonte di responsabilità. Vedi sul punto, Pret. Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ.*, 1997, I, 875, con nota di ZENO-ZENCOVICH (nel caso di specie il viaggiatore non era stato informato sulle basse maree che impedivano di usufruire delle amenità marine in una località balneare).

<sup>628</sup> Sulla valenza informativa delle locandine vedi: Giud. pace Benevento, 09 luglio 2003, in *Giud. di pace*, 2004, 325. Il contratto avente ad oggetto la vendita di un pacchetto turistico, da considerarsi proposto mediante offerta al pubblico *ex* art. 1336 c.c., deve ritenersi concluso nel momento e nel luogo in cui l'acquirente, dopo aver espresso la sua volontà di accettare all'intermediario, riceve conferma della disponibilità del posto e versa il prezzo richiesto. Il c.d. danno da vacanza rovinata, derivante dall'inadempimento dell'organizzatore a quanto da lui promesso nelle proprie "locandine" e con un contratto stipulato dal turista per trascorrere un periodo volto a superare e scaricare le tensioni del vivere quotidiano, va qualificato come danno non patrimoniale da risarcire integralmente con valutazione equitativa *ex* art. 1226 c.c.

<sup>629</sup> È il caso di un soggetto disabile che sceglie la propria vacanza dopo aver ricevuto delle informazioni, poi risultate non veritiere, sull'esistenza nella zona turistica di strutture idonee per le persone disabili, senza le quali è impossibile per lui il soggiorno e la fruizione della vacanza. (Vedi Giud. di pace Milano, 16 agosto 2003, in *Giud. di pace*, 2004, 238, con nota di DONA). Nel caso di un turista disabile, la mancanza delle qualità promesse sul catalogo costituisce inadempimento anche in ragione della violazione degli obblighi informativi che la legge pone a carico dell'organizzazione del pacchetto tutto compreso; all'inadempimento consegue la condanna alla parziale restituzione delle somme versate oltre al risarcimento del danno non patrimoniale da vacanza rovinata. Lo stesso vale nel caso di colloqui tra le parti al momento dell'acquisto del viaggio: vedi Trib. Milano, 7 febbraio 2002, in *Danno e resp.*, 2003, 553, con nota di AGNINO.

mancanza può dar vita anche ad un inadempimento lieve<sup>630</sup>. L'informazione deve essere completa, deve riguardare anche i fenomeni naturali<sup>631</sup> e deve estendersi ad ogni dettaglio inerente la tipologia dei servizi offerti e le modalità di fruizione degli stessi. Dal confronto, poi, tra la descrizione fornita e la vacanza reale è possibile desumere se l'organizzatore non adempia agli impegni assunti<sup>632</sup>.

Dal momento che le caratteristiche della vacanza offerta da un operatore turistico devono corrispondere a quelle rese note al turista, come descritte nei *depliant* illustrativi, «se dal contratto turistico risulta l'indicazione del nome e dell'indirizzo del *tour operator*, nonché la dichiarazione che l'agenzia agisce quale intermediaria, la deficienza di uno o più dei servizi offerti al viaggiatore, rappresenta inadempienza contrattuale imputabile direttamente al *tour operator*, salva l'eventuale possibilità di rivalsa nei confronti dei singoli gestori»<sup>633</sup>.

La giurisprudenza si è quindi spesso avvalsa del catalogo per stabilire con precisione l'oggetto, le condizioni e il costo di una vacanza pubblicizzata dal gestore, che costituiscono elementi essenziali del contratto e obbligano sia l'organizzatore che il consumatore<sup>634</sup>, ma si è rifatta ad esso anche per valutare il corretto adempimento dell'operatore turistico<sup>635</sup>.

---

<sup>630</sup> Un esempio è quello concernente le caratteristiche della nave da crociera così come indicate nel catalogo del *tour operator*, caso risolto dal Giud. di Pace Milano, 26 giugno 2007, n. 10905, inedita. Al momento dell'imbarco i viaggiatori trovarono una situazione diversa da quella pubblicizzata, una nave più vecchia e priva dei *conforts* illustrati in catalogo, come tv e animazione, senza che ciò venisse loro comunicato formalmente per iscritto, come previsto dall'art. 91 Cod. Consumo.

<sup>631</sup> Pret. Roma, 11 dicembre 1996, cit. ritiene anche il fenomeno della bassa marea rientra nell'obbligo di informazione dell'operatore turistico perché «prevedibile anno per anno nelle varie località del globo, mediante l'uso di speciali macchine calcolatrici, atte ad eseguire la somma di funzioni armoniche».

<sup>632</sup> Il catalogo e le informazioni contenute nel contratto turistico servono per l'individuazione dei casi di vacanza rovinata: questo opuscolo illustra l'offerta di servizi messo a disposizione dal cliente.

<sup>633</sup> Cfr. Trib. Firenze, 25 settembre 2001, in *Arch. civ.*, 2002, 586. Ai sensi dell'art. 17 della convenzione di Bruxelles 23 aprile 1970, ratificata con l. 27 dicembre 1977 n. 1084, il contratto stipulato dall'intermediario con un organizzatore di viaggi, è considerato come se fosse stato concluso direttamente dal viaggiatore mentre l'agenzia si colloca nell'alveo del contratto di mandato con rappresentanza. Il minore godimento della vacanza ed i disagi sopportati dal turista a causa dell'inadempimento del *tour operator*, si estrinsecano in un danno non patrimoniale, la cui risarcibilità è ammessa in base all'art. 13 della Convenzione di Bruxelles 23 aprile 1970, ratificata con l. 27 dicembre 1977 n. 1084, per la cui quantificazione può utilmente farsi ricorso a criteri equitativi. Sul punto vedi anche Trib. Milano, 7 febbraio 2002, cit. e Giud. di pace Siracusa, 26 marzo 1999, in *Giust. civ.*, 2000, I, 1205, con nota di SERRA, (ove si legge che l'alloggio dove trovano ospitalità i viaggiatori non è quello raffigurato con immagine accattivante nel *depliant* contenente l'offerta turistica). Nel sinallagma contrattuale finale confluiscono non solo le esplicitazioni scritte dell'offerta, ma anche le immagini poste a corredo di essa e che danno una raffigurazione, sia pure esteriore, ma immediata e di notevole effetto suggestivo, della prestazione promessa. Nel caso di inadempimento del contratto di viaggio da parte dell'organizzatore di viaggio che abbia comportato il mancato godimento delle utilità promesse è risarcibile anche il danno da vacanza rovinata, che costituisce un danno non patrimoniale, assimilabile al danno biologico e va inteso come pregiudizio subito dalla salute dell'individuo, avuto riguardo alla proiezione negativa nel suo futuro esistenziale delle conseguenze dell'evento dannoso.

<sup>634</sup> Giud. di pace Milano, 21 giugno 2002, inedita. L'oggetto, le condizioni e il costo di un pacchetto turistico pubblicizzato dal gestore nel proprio catalogo informativo, costituiscono elementi essenziali del contratto e obbligano sia l'organizzatore che il consumatore, tuttavia nella interpretazione delle condizioni del contratto si impone il ricorso al criterio ermeneutico posto dall'art. 1363 c.c., per il quale occorre interpretare le singole clausole le une per mezzo delle altre, attribuendo a ciascuna il significato che risulta dal complesso del contratto.

<sup>635</sup> Cfr. Trib. Bologna, 15 ottobre 1992, in *Contratti*, 1993, 327, con nota di AMBANELLI (Laddove il *depliant* parla di camera doppia di fatto si trattò di camera soppalcata, laddove parla di divano letto in realtà si trattò di una panca). L'agenzia di viaggio, a seguito della stipulazione di un contratto di intermediazione di viaggio (fattispecie descritta all'art. 1, n. 3 e 6, l. 27 dicembre 1977 n. 1084, di ratifica ed esecuzione della convenzione internazionale di Bruxelles del 23 aprile 1970), agisce quale mandataria con rappresentanza del cliente, in nome e per conto del quale stipula contratti con l'agenzia organizzatrice di viaggi; dell'inadempimento di quest'ultima, però, risponde, l'agenzia intermediaria, dovendo agire con diligenza professionale nella scelta dell'agenzia organizzatrice. Vedi anche Giud. di Pace Roma, 11 maggio 2004, in [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it),

Secondo l'art. 87, co. 4, Cod. Cons., applicabile a tutti i contratti della Nuova Ospitalità, «è fatto divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo, e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al consumatore».

In base a tale norma, la giurisprudenza ha censurato la condotta del *tour operator* che «nella fase precontrattuale, ha fornito informazioni ingannevoli sullo stato dei luoghi»<sup>636</sup>, e l'autorità Garante per la concorrenza e il mercato ha emesso numerose pronunce in materia turistica<sup>637</sup>, rilevando profili di ingannevolezza in diversi messaggi pubblicitari diffusi o tramite *spot* radiofonici, o locandine<sup>638</sup> o siti *internet*<sup>639</sup>.

---

(ove si legge che le condizioni del villaggio non corrispondevano all'offerta pubblicata e illustrata nel catalogo); Giud. di pace Milano, 6 novembre 2007, n. 20825, inedita. Per quanto riguarda, infine, il contenuto dell'opuscolo informativo, vedi Cass., 6 luglio 2009, n. 15798, in *Guida al dir.*, 2009, 35, 14, con nota di PIRRUCCIO. L'organizzatore di viaggi turistici (c.d. *tour operator*) in base ai principi contenuti nella convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 relativa al contratto di viaggio (CCV), ratificata dall'Italia dalla l. 27 dicembre 1977 n. 1084, deve adottare tutte le misure idonee a evitare danni a coloro che vi partecipano; a tal fine è sufficiente che egli tenga una condotta adeguata, la quale, tuttavia non deve necessariamente superare il livello medio di diligenza; in particolare, per adempiere agli obblighi informativi, è sufficiente che l'organizzatore informi il viaggiatore delle prestazioni promesse (trasporto, alloggio, attività sportive, escursioni) e che metta a sua disposizione l'opuscolo informativo previsto dall'art. 9 d.leg. 17 marzo 1995 n. 111 (ora trasfuso nell'art. 88 d. leg. 6 settembre 2005 n. 206, recante il codice del consumo), il quale contempla le notizie (per lo più di carattere amministrativo) necessarie per recarsi all'estero, i servizi forniti e le condizioni atte a giustificare l'annullamento del pacchetto turistico; nulla più incombe al detto organizzatore per dimostrare di aver adempiuto con la dovuta diligenza ai suoi obblighi (nella fattispecie, la suprema corte ha confermato la sentenza della corte d'appello che aveva rigettato la richiesta di risarcimento dei danni patrimoniali e non, avanzata da una cliente, ritenendo che non rientrasse tra gli obblighi del *tour operator* quello di informare la turista della presenza, nel tratto di mare antistante al villaggio turistico, di una particolare alga ustionante che, favorita dal fenomeno della bassa marea, le avrebbe impedito il normale godimento della vacanza causandole una patologia dermatologica).

<sup>636</sup> Cfr. Giud. pace Milano, 8 maggio 2007, n. 7729, inedita.

<sup>637</sup> È stata ritenuta ingannevole l'offerta promozionale di un pacchetto vacanza a prezzi difforni rispetto a quelli effettivi e risultanti dal catalogo generale diffusi dall'operatore turistico indipendentemente dalla buona fede di quest'ultimo e indipendentemente dall'adozione di tutte le misure necessarie per circoscrivere gli effetti ingannevoli del messaggio (AGCM, 8 marzo 2001, n. 9300, in *Giust. civ.*, 2001, I, 2286, con nota di SEBASTIO. Costituisce fattispecie di pubblicità ingannevole l'offerta promozionale avente ad oggetto un pacchetto vacanza a prezzi difforni rispetto a quelli effettivamente applicati e risultanti dal catalogo generale diffuso dal *tour operator*, non valendo a sanare la decettività del messaggio la buona fede dell'operatore nella predisposizione del messaggio pubblicitario, in quanto le condizioni economiche dei pacchetti turistici reclamizzati non sono, comunque, veritiere senza che l'operatore stesso abbia adottato le misure necessarie per circoscrivere gli effetti ingannevoli del messaggio).

<sup>638</sup> Sempre in relazione alla veridicità del prezzo della vacanza, l'Autorità ha rilevato, in altra decisione, che i profili di ingannevolezza di un messaggio pubblicitario contenuto sia in *spot* radiofonici che in articoli, locandine e volantini, riguardo alla possibilità di usufruire presso diverse agenzie di viaggio indicate di particolari sconti su tutti i pacchetti turistici dei miglior *tour operators* nazionali. In realtà non tutte le agenzie aderivano all'iniziativa ed alcune applicavano tassi di sconto inferiori, lo sconto pubblicizzato non veniva applicato sul totale ma solo su alcune voci dei pacchetti turistici. L'Autorità ha ritenuto i messaggi idonei ad indurre in errore sulle caratteristiche dell'offerta, lasciando intendere contrariamente al vero che lo sconto si applica a tutti i pacchetti turistici venduti dall'operatore e, a causa della loro ingannevolezza, paioni suscettibili di pregiudicare il comportamento economico dei destinatari inducendoli a contrarre con l'operatore al posto di altri in base a qualità inesistenti (AGCM, 14 dicembre 2006, n. 16279, inedita).

<sup>639</sup> Vedi più in generale paragrafo successivo. In merito alle caratteristiche delle offerte di viaggio pubblicizzate, l'Autorità si è frequentemente occupata della non corrispondenza tra quanto reclamizzato e quanto effettivamente riscontrato nella realtà: nel caso di un messaggio diffuso tramite siti *internet* che lasciava intendere in modo inequivoco, contrariamente al vero, che un *hotel* fosse situato direttamente sul mare e fosse provvisto di camere dotate di mini bar, l'informativa è stata ritenuta idonea ad indurre in errore i consumatori, con possibile pregiudizio del loro comportamento economico, orientandone le scelte commerciali verso l'acquisto di un soggiorno presso l'hotel pubblicizzato, attraverso l'evidenziazione di caratteristiche dell'*hotel* che non trovano alcun riscontro oggettivo. (Cfr. AGCM, 4 agosto 2005, n. 14607, in *Giust. civ.*, 2005, I, 2872. È ingannevole, ai sensi del d.leg. n. 74/92, il messaggio pubblicitario in cui vengono rappresentate caratteristiche di una struttura alberghiera, idonee ad influenzare le scelte dei consumatori, che non trovano riscontro nella

Per le informazioni necessarie a turisti particolarmente vulnerabili, l'Autorità è ancora più rigorosa e ha ritenuto ingannevole il messaggio pubblicitario diffuso da un operatore turistico per la mancata corrispondenza tra quanto prospettato nel catalogo di viaggi e quanto effettivamente fornito ai consumatori<sup>640</sup>.

Anche le foto o la loro collocazione all'interno del catalogo possono influenzare le scelte dei viaggiatori, perciò l'Autorità estende la sua valutazione anche alla grafica e alle immagini contenute in un *depliant*<sup>641</sup>.

Infine un'altra materia valutata dall'Autorità Indipendente è quella relativa alla veridicità delle classificazioni delle strutture per l'alloggio<sup>642</sup>.

2. L'offerta dei servizi turistici tramite televisione, o attraverso l'uso degli strumenti informatici o telematici (video *on demand* e la convenzione elettronica standardizzata). *Lo ius poenitendi* del turista o recesso da ripensamento.

Il nuovo millennio ha visto la crescita della domanda turistica, ma l'instabilità del sistema internazionale ha generato una crisi che l'industria turistica a fatica cerca di superare. Turismo e commercio elettronico si incontrano per avvicinare l'offerta di possibili vacanze al viaggiatore e per sostenere le imprese. *Internet* è sia strumento di propulsione e di *marketing* per lo sviluppo dell'industria, sia mezzo di conclusione dei contratti; amplia il panorama dell'offerta di viaggi, avvicina il turista a un numero di operatori più ampio che in passato e consente un aggiornamento continuo, permettendo al consumatore di comparare le varie proposte. Sotto questo profilo favorisce la concorrenza e il turismo in generale. Non avvantaggia, però, certamente, tutti gli operatori allo stesso modo, né sostiene tutti i servizi turistici; ma è di ausilio alle strutture ricettive che raggiungono un pubblico più ampio che in

---

realtà. Il consorzio di agenzie di viaggi, a cui è affidata la vendita di un pacchetto turistico, non può ritenersi estraneo all'iniziativa pubblicitaria per la promozione del pacchetto, anche se non ha provveduto direttamente alla realizzazione del messaggio, in quanto è comunque soggetto beneficiario dell'effetto promozionale del messaggio stesso).

<sup>640</sup> Cfr. AGCM, 12 dicembre 2002, n. 11522, in *Giust. civ.*, 2003, I, 2008. È ingannevole, in quanto idoneo a pregiudicare il comportamento economico dei destinatari, il messaggio volto a reclamizzare in Italia un albergo sito in Egitto presentandolo come idoneo a portatori di *handicap* ed attrezzato con camere predisposte per disabili, laddove i servizi forniti sul posto risultino difforni da quelli pubblicizzati, in quanto non conformi alla normativa italiana per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche.

<sup>641</sup> L'Autorità ha ritenuto ingannevole un messaggio pubblicitario raffigurante una fotografia posizionata alla sinistra del testo che descriveva le caratteristiche dell'albergo cui l'immaginer veniva associata, la quale non corrispondeva alla sede della struttura di ospitalità francese, ma ad un edificio storico (Cfr. AGCM, 17 marzo 2005, n. 14153, inedita).

<sup>642</sup> L'Autorità ha il potere di richiedere all'operatore pubblicitario di fornire prova dei dati contenuti nella pubblicità, stabilendo che, qualora la prova sia omessa o venga ritenuta insufficiente dall'Autorità, i dati dovranno essere considerati inesatti (art. 7, co. 4, d. lgs. 25 gennaio 1992, n. 74, in materia di pubblicità ingannevole e comparativa). Con altra decisione, su segnalazione di un'associazione di consumatori, l'Autorità ha ritenuto ingannevole il messaggio pubblicitario contenuto in un catalogo che dichiarava di prima categoria un *hotel*, il quale risultava invece di tre stelle *plus*. Esso induceva in errore i consumatori e generava in loro aspettative destinate a rimanere deluse, distogliendoli da altre proposte turistiche concorrenti più adeguate alle proprie esigenze (AGCM, provv. n. 10/1999). Si veda anche in materia AGCM, provv. n. 37/2000.

passato, incoraggiando lo sviluppo di *network* e le offerte di pacchetti tutto compreso anche nella modalità *last-minute*<sup>643</sup>.

In molti paesi comunitari<sup>644</sup>, infatti, nei quali il ricorso all'agenzia di viaggio risulta sempre più marginale<sup>645</sup>, si è affermata la prassi secondo la quale i turisti scelgono le vacanze attraverso l'acquisto successivo di singole componenti, guidato da *links* tra un sito *internet* e l'altro<sup>646</sup>. Tale fenomeno va assumendo una rilevanza crescente anche in Italia<sup>647</sup>. La detta combinazione trae origine dall'acquisto di

<sup>643</sup> V. FRANCESCHELLI, *Turismo e internet: cinque domande sul turismo nell'era digitale*, in *Dir. Turismo*, 2004, 98.

<sup>644</sup> Per l'ordinamento francese in materia cfr. *Code de la communication*, sous la dir. de J. HUET et H. MAISL, avec la collab., L. BOTALLO, N. MALLET-POUJOL, G. KOSTIC, B. MONTELS, M.-F. LE TALLEC, Dalloz, 2009; JEAN-BERNARD BLAISE ET JÉRÔME HUET, *Code de commerce et commerce électronique*, in "*Le bicentenaire du Code de commerce*", ouvrage sous la direction de l'Université de Paris II, Dalloz 2008; D. ALLAND et S. RIALS, *Droit de l'informatique et du multimédia, contribution au Dictionnaire de la culture juridique*, PUF, 2006; *L'acte authentique électronique, petit mode d'emploi*, D. 2005, 290; N. GENTY ET AUDREY DUMONT-TRICOT, *Les enchères électroniques «inversées» encadrées par la loi*, *Contrats concur. Consom.*, 2005, 22, *Com. électr.*, 2006. Etud. 13; *Vous avez dit «contrats électroniques»?*, *Rev. des contrats*, 2005-2, p. 553 s.; H. MAISL, J. HUET ET A. LUCAS, *Contribution à l'ouvrage collectif Le droit du multimedia, de la télématique à Internet*, sous la direction de P. HUET, études concernant "*Le commerce électronique*" et "*Les relations de travail*", éditions du téléphone, 1996; H. MAISL, *Droit de l'informatique et des télécommunications*, Litec 1989, 1010; *Responsabilité du vendeur et garantie contre les vices cachés*, Litec 1987, 488; J. FLOUR *Responsabilité délictuelle et responsabilité contractuelle, essai de délimitation entre les deux ordres de responsabilité*, Thèse Paris II, 1978.

<sup>645</sup> Ciò non significa, però, che la vendita *on line* di pacchetti turistici pregiudichi il ruolo delle agenzie di viaggio: i *tour operators* non posso rinunciare alla funzione di intermediazione svolta da esse. Ma un sistema misto porterebbe a delle difficoltà di organizzazione aziendale e di distribuzione: per esempio, potrebbe accadere che il turista acquisisce le informazioni sul viaggio in agenzia, potrebbe poi da solo acquistarlo su *internet*, da casa. Alla agenzia resterebbero solo i costi, e nessun profitto.

<sup>646</sup> Nato come rete di comunicazione a scopo militare e poi utilizzato dalle università per attività scientifiche e di ricerca, *Internet* è lo strumento essenziale per lo sviluppo del commercio elettronico. Attraverso l'uso di piattaforme fornite da *hosting providers*, messe a disposizione degli utenti, viene stipulato un accordo *inter absentes*. Tali piattaforme costituiscono lo spazio tecnologico ove si realizza l'*e-marketplace*, luogo virtuale dello scambio reale dei beni. Il commercio elettronico ha conosciuto la massima espansione negli anni Novanta. Dopo alterne fortune, oggi l'*e-commerce* sta vivendo un momento di calma e *Internet* sta avendo un nuovo sviluppo come contenitore di conoscenza condivisa attraverso il fenomeno del c.d. *Web 2.0*. L'abitudine che le persone hanno intrapreso nel consultare il *web* per le proprie esigenze si è estesa anche all'acquisto di pacchetti di viaggio, occasioni di vacanza, biglietti aerei o ferroviari. I contratti conclusi tramite *internet* sono stati definiti come degli «scambi senza accordo». La rete permette non un unico mercato ma tanti mercati quante sono le conformazioni giuridiche dei rapporti di scambio. Il diritto non disciplina il mercato ma i mercati di dati beni e categorie di beni: con diverso rigore delle norme ora derogabili ora inderogabili, con varia misura dell'autonomia privata, con mutevoli oneri e controlli. Il mercato non essendo in *rerum natura*, è sempre un insieme di norme, dalle quali trae organicità ed unità; non tiene la distinzione tra mercati regolati e non regolati, poiché anche questi ultimi sono e non potrebbero non essere regolati. Il mercato non è altro che uno statuto di norme (Cfr. N. IRTI, *Scambi senza accordo*, in *Norma e luoghi. Problemi di geo-diritto*, Roma-Bari, 2001 e ID. *L'ordine giuridico del mercato*, Bari, 2004). Si è tentato perciò, di dare un senso normativo organico all'apparente anarchia di *internet*. Per quanto concerne il commercio elettronico, il formante comunitario consta di due tappe: prima la Direttiva 97/7/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 maggio 1997 riguardante la protezione dei consumatori nei contratti a distanza, recepita nell'ordinamento italiano con il d. lgs. 22 maggio 1999, n. 185, e poi la Direttiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 relativa ad aspetti giuridici del commercio elettronico nel mercato interno, recepita nell'ordinamento italiano con il d. lgs. 9 luglio 2003, n. 70. Il Codice del Consumo ha poi coordinato queste norme con quelle a tutela del consumatore. Infatti, alla vendita di un pacchetto di viaggio tramite *internet* si applica la normativa relativa ai contratti conclusi a distanza, poiché l'art. 50 Cod. Cons. afferma che è stipulato a distanza il contratto avente per oggetto beni o servizi concluso tra un professionista ed un consumatore nell'ambito di un contratto di vendita o di prestazioni di servizi a distanza organizzato dal professionista che impiega una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso. La tecnica di comunicazione a distanza consiste in qualsiasi mezzo che possa essere utilizzato anche in mancanza della presenza fisica e simultanea del consumatore e del professionista. *Internet* rientra in tale definizione. (Cfr. E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, 254).

<sup>647</sup> La Direttiva 2000/31/CE, cit., sul commercio elettronico, recepita nell'ordinamento italiano con il d. lgs. 9 luglio 2003, n. 70, concerne la disciplina dei contratti conclusi per via elettronica, divenuti sempre più frequenti grazie all'ampio uso di *internet* e all'abbattimento delle barriere nella circolazione di beni e servizi nel mercato europeo. Gli Stati membri possono escludere la validità dei contratti conclusi per via elettronica in caso di contratti che istituiscono o trasferiscono diritti relativi a beni immobili, diversi da quelli in materia di locazione; contratti che richiedono per legge l'intervento di organi

un biglietto aereo, cui segue, da parte del vettore la proposta di un *link* che rinvia al sito di un autonoleggio (a un prezzo convenzionato per i clienti del vettore), ottenendo un auto-assemblamento da parte del turista del tipo c.d. *fly&drive*, rinviando infine con altro *link* al sito delle varie strutture di accoglienza o ospitalità, ecc.

Il moderno mercato turistico è ormai caratterizzato da offerte di viaggi, o di altri servizi, per televisione o attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici<sup>648</sup>. I *tours operators*, le compagnie internazionali di trasporto aereo, gli armatori di navi da crociera e le grandi catene alberghiere sempre più spesso offrono i loro prodotti per via telematica o per mezzo di trasmissioni televisive<sup>649</sup>. Su tale

---

giurisdizionali, pubblici poteri o professioni che esercitano pubblici poteri; contratti di fideiussione o di garanzia prestate da persone che agiscono a fini che esulano dalle loro attività commerciali, imprenditoriali o professionali; contratti in materia di diritto di famiglia o di successione. Queste sono materie non inerenti gli scambi commerciali e contrattuali, né le fattispecie contrattuali relative ai pacchetti turistici. L'art. 10 prevede le informazioni che gli operatori commerciali devono fornire ai loro clienti in modo chiaro e comprensibile, prima dell'inoltro dell'ordine da parte del destinatario del servizio. Vi possono essere informazioni aggiuntive quali la specificazione delle varie fasi tecniche della conclusione del contratto, l'accessibilità del consumatore all'archivio del prestatore, i mezzi tecnici per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine, le lingue disponibili per concludere il contratto, i codici di condotta a cui aderisce il prestatore e le modalità di consultazione per via elettronica. Tali disposizioni non si applicano ai contratti conclusi mediante scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali, ma solo ai casi in cui si interagisce con una pagina *web* o un sito *on line*, ove è difficile comunicare direttamente con l'offerente del servizio. Inoltre secondo l'art. 11 il prestatore deve accusare ricevuta dell'ordine del destinatario del servizio senza ingiustificato ritardo e per via elettronica; l'ordine e la ricevuta si considerano pervenuti quando le parti cui sono indirizzati hanno la possibilità di accedervi. Il prestatore deve mettere a disposizione dei consumatori strumenti tecnici adeguati tali da permettere al consumatore che abbia acquistato il servizio per mezzo del *web* di individuare e correggere errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine. Il prestatore del servizio informatico deve fornire in modo diretto ai destinatari del servizio e alle competenti autorità: il nome del prestatore del servizio, l'indirizzo geografico del suo stabilimento, gli estremi che permettono di contattare in modo diretto ed efficace il prestatore, compreso l'indirizzo di posta elettronica, la registrazione del prestatore in un pubblico registro, gli estremi dell'autorizzazione all'esercizio della attività, l'ordine professionale, il titolo e lo Stato che lo ha emesso. Le informazioni fornite dal destinatario del servizio vengono trasposte su di una rete di comunicazione (*mere conduiti*) e memorizzate, per rendere più efficace il successivo inoltro dei dati (*caching*). L'*internet provider* è tenuto alla garanzia di sicurezza, qualora utilizzi un servizio di registrazione tramite *log* per l'accesso all'area riservata. Se questa venisse violata egli incorrerebbe in un caso di responsabilità civile per attività pericolosa *ex art.* 2050 c.c., dal momento che egli conosce i rischi del servizio offerto. Infatti, per tutelare la riservatezza e la sicurezza dei consumatori, vengono create aree riservate e il cliente il cui *account* è stato violato può citare in giudizio l'*internet provider* per negligenza nella protezione dell'area riservata.

<sup>648</sup> Analogamente in materia di contratti informatici ed a oggetto informatico una iniziale grave lesione del principio della libera concorrenza e della legislazione *antitrust* hanno determinato un aspro contenzioso legale, a livello internazionale, che si è risolto con la totale liberalizzazione del mercato e la possibilità teorica di instaurare una pluralità di contratti con fornitori informatici differenti ed autonomamente in grado di soddisfare le singole esigenze del cliente (Sul punto v.: D. VALENTINO, *I contratti informatici*, in *Manuale di diritto dell'Informatica*, Napoli, 2004; AA.VV., *Diritto delle nuove tecnologie informatiche e dell'Internet* a cura di G. Cassano, Milano, 2002; AA.VV., *Internet. Nuovi problemi e questioni controverse* a cura di G. Cassano, Milano, 2002; AA.VV., *Sistemi esperti del diritto*, *Atti del III convegno internazionale di logica, informatica, diritto* a cura di A.A. MARTINO, Padova, 1989; C. CIANNAMEA, *Alcune considerazioni introduttive sui contratti informatici*, in *Cyberspazio e diritto*, 2002, 99; G. FALLETTI, *Il contratto di application service provisioning*, in *Dir. inform.*, 2001, 411; E. FAMELI, *Modelli di «sistemi esperti integrati» nel diritto: problemi di configurazione e metodologia di sviluppo*, in *Informatica e dir.*, 1995, 191; G. FINOCCHIARO, *I contratti informatici*, in *Tratt. dir. comm. e dir. pubbl. econ.* diretto da F. Galgano, XXII, Padova, 1997; S. LENER, *Profili del collegamento negoziale*, Milano, 1999; R. MANCINI, *Come tutelarsi nella negoziazione dei contratti informatici*, in *Resp. comunicazione e impresa*, 1996, 35; M.R. MAUGERI, G. FIGÀ TALAMANCA e V. MELI, *Modifiche alla disciplina dell'abuso di dipendenza economica*, in *Nuove leggi civ. commentate*, 2001, 1061; M. MONINA, *Contratti informatici e inadempimento del venditore*, in *Rass. dir. civ.*, 1983, 1131; T. PASQUINO, *Servizi telematici e criteri di responsabilità*, Milano, 2003; M. PITTALIS, *Outsourcing*, in *Contratto e impresa*, 2000, 1001; G. PONZANELLI, *Responsabilità per danno da computer: alcune considerazioni comparative*, in *Resp. civ. e prev.*, 1991, 650; A. ROBOCH, *Outsourcing*, in *Digesto disc. priv.*, *Aggiornamento*, 2, II, Torino, 2003; C. ROSSELLO, *I contratti dell'informatica nella nuova disciplina del software*, Milano, 1997; E. TOSI, *I contratti di informatica*, Milano, 1993; E. TOSI, *Il contratto di outsourcing di sistema informatico*, Milano, 2001; A. ZOPPINI, *Informaticizzazione delle conoscenze e responsabilità. I sistemi esperti, ivi*, 1989, 581; L.P. WILLCOCKS e M. LACITY, *Strategic sourcing of information systems*, Chester, 1998).

<sup>649</sup> Una pratica molto diffusa tra le compagnie aeree (prima solo per quelle *low cost* poi successivamente anche per quelle di bandiera) e ferroviarie è quella di mettere a disposizione un sito *web* dove acquistare i biglietti di viaggio. In tale ambito

scia, è stato anche disposto «il finanziamento dei sistemi turistici locali che promuovono il *marketing* telematico dei progetti turistici tipici, per l'ottimizzazione della relativa commercializzazione in Italia e all'estero»<sup>650</sup>.

L'offerente di pacchetti turistici, anche se opera via rete, deve essere sempre riconoscibile come imprenditore professionale in possesso dell'autorizzazione di legge (artt. 3, 4 e 7, lett. b, d. lgs. 111/1995). Mentre l'individuazione di tale caratteristica è sicura nelle *video on demands* (in quanto i servizi offerti nelle reti a circuito chiuso sono di solito predisposti da operatori professionali), nelle reti aperte non sempre è agevole identificare nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'operatore turistico che propone il viaggio<sup>651</sup>.

Le norme relative ai contratti stipulati al di fuori dei locali commerciali sono applicabili ai contratti di viaggio offerti per televisione o mediante l'uso di strumenti telematici, e alle aste di pacchetti e servizi turistici effettuate "via rete"<sup>652</sup>. L'organizzatore o il venditore che si avvale di *internet* o di

---

rilevano le problematiche in materia di pubblicità ingannevole. Sia il Comitato di controllo dell'Istituto di Autodisciplina pubblicitaria, ente privato, che l'Autorità Garante per la Concorrenza e il mercato svolgono un ruolo importante nel riscontro della veridicità dei messaggi pubblicitari *on line* degli operatori. Infatti, con una richiesta di intervento del 13 ottobre 2006, un consumatore ha segnalato la presunta ingannevolezza, ai sensi del Titolo III, Capo II, Decreto legislativo n. 206/2005, di un messaggio pubblicitario volto a promuovere il collegamento aereo Meridiana Milano Linate – Parigi Charles De Gaulle, offerto dalla compagnia «a partire da 9 euro» dal 1 ottobre 2006, pubblicato su alcune pagine *web* del sito istituzionale Meridiana. Si lamenta la mancata disponibilità dell'offerta alle condizioni prospettate e tale messaggio è da considerarsi ingannevole. L'Autorità Garante ritiene, infatti, che l'indicazione della tariffa deve includere ogni onere economico gravante sul consumatore, il cui ammontare sia determinabile *ex ante*, o presentare tutte le componenti che concorrono al computo del prezzo, al fine di rendere chiara l'informazione (AGCM, 18 aprile 2007, in *Boll.*, 16/2007).

<sup>650</sup> Art. 5, co. 4, lett. e, l. 135/2001. Esistono due diversi tipi di contratto telematico: il *video on demand* e la convenzione elettronica standardizzata. Il primo si perfeziona all'interno di reti a circuito chiuso: l'utente attraverso la predisposizione del proprio apparecchio televisivo può accedere ad un archivio centralizzato (*data base*), nel quale sono immagazzinate televendite ed offerte di servizi in differita. Lo spettatore, individuato un prodotto di suo gradimento può concludere il contratto facendo pervenire la sua accettazione per via ordinaria e servendosi di strumenti telematici abbinati al suo televisore. La convenzione elettronica si svolge al contrario su reti aperte. Alcuni siti sono organizzati come agenzie di viaggio virtuale cui può accedere la massa dei consumatori: è possibile esaminare i *packages* e gli altri servizi turistici disponibili e conoscerne il prezzo. Il visitatore del sito, operata la sua scelta, accetta una delle offerte e conclude il contratto cliccando su una apposita icona. Il prezzo viene versato immediatamente per intero attraverso la composizione del numero della carta di credito e la contestuale autorizzazione al prelievo bancario. Il viaggiatore ottiene certamente una minore tutela nell'uso dello strumento informatico. Infatti, anche se tra la schermata e il documento cartaceo ci sono delle analogie, così da presumerli omogenei, nella fase di invio di un ordine di acquisto tra la cliccata su un simbolo e i tradizionali momenti finali di esternazione della volontà concludente nella contrattazione di massa, più difficile è individuare un comportamento concludente, quando nella schermata si aprono successive finestre virtuali (*ipertesto*) le quali richiedono l'interazione dell'utente.

<sup>651</sup> Anche nel caso di vendita telematica l'abusivismo è penalmente sanzionato ed il contratto stipulato con l'offerente imprenditore professionale privo dell'autorizzazione prescritta è nullo insanabilmente.

<sup>652</sup> Artt. 1, co. 2, 9, lett. h, d. lgs. 111/95 e 2 e 9 d. lgs. 50/92. Secondo l'art. 82, co. 2, la disciplina di cui al Codice del Consumo «si applica ai pacchetti turistici negoziati fuori dai locali commerciali, ferme restando le disposizioni previste negli artt. da 64 a 67». Questi ultimi artt. recepiscono, uniformandola, la disciplina del diritto di ripensamento, precedentemente contemplata dal d. lgs. 50/92, attuativo della dir. 85/577/CEE sui contratti negoziati fuori dai locali commerciali, e dal d. lgs. 185/99, attuativo della dir. 97/7/CE, cit., in materia di contratti a distanza, entrambi trasfusi nel Cod. Cons. Il diritto di ripensamento, così, si applica anche al contratto di acquisto di un pacchetto turistico negoziato a distanza, ad esempio *on line*. Cfr. C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, in *Dir. turismo*, 2005, 3, 213 e ID., *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Torino, 2007, 156. Per l'autrice qualora il termine di dieci giorni lavorativi per l'esercizio del diritto di ripensamento venga a scadere dopo la data prevista per la partenza, il consumatore che sia partito non può più esercitare il diritto di ripensamento. Tale conclusione deriva dall'applicazione dell'art. 55, co. 2, lett. a), Cod. Cons., quantunque non espressamente richiamato dalle norme sui servizi turistici. Salvo diverso accordo tra le parti, il consumatore non può esercitare il diritto di recesso previsto agli artt. 64 e ss. nei casi: a) di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine previsto dall'art. 64, co. 1. In senso contrario E. SIMONINI, *La compravendita di pacchetti turistici on-*

trasmissioni televisive per offrire servizi turistici deve fornire l'informazione sul diritto di recesso (artt. 4 e 5 d. lgs. 50/92)<sup>653</sup> all'atto della formulazione della proposta (la schermata che presenta il viaggio deve indicare con chiarezza con quali modalità e a quali condizioni deve essere esercitato il diritto di recesso e il soggetto cui va indirizzata la comunicazione)<sup>654</sup>. Le stesse notizie devono essere fornite oltre che

---

*line e l'esclusione del diritto di recesso da parte del turista*, in *Dir. turismo*, 2007, 1, 25: l'autore, inquadrati i contratti relativi ai servizi turistici e i contratti di viaggio tra "i contratti del tempo libero", va esclusa la possibilità che il turista eserciti il diritto di ripensamento nei 10 gg. dalla stipulazione del contratto, accordato in generale dal codice del consumo a tutela del consumatore. Infatti, l'art. 55, co. 1, Cod. cons. prevede l'esclusione del diritto di ripensamento del consumatore nel caso in cui il cliente si sia procurato, attraverso l'acquisto *on line*, servizi relativi all'alloggio, al trasporto, alla ristorazione, al tempo libero forniti ad una data determinata o in un periodo stabilito. Il mancato riferimento ai pacchetti turistici, secondo la dottrina precedentemente esposta, potrebbe far propendere per un'interpretazione che consente la possibilità di recesso dal contratto di acquisto di pacchetti turistici ed escluda l'applicazione della disciplina derogatoria del regime generale. Invece, secondo tale ultimo orientamento, che tra i contratti relativi al tempo libero, forniti ad una data determinata o in un periodo prestabilito, vadano compresi anche i viaggi organizzati. In maniera conforme v. F. DELFINI, *Vendita via internet di pacchetti turistici last-minute e recesso del consumatore*, in *Dir. turismo*, 2003, 121; cfr. R. IMPERIALI D'AFFLITTO, *Commercio elettronico e tutela del consumatore*, ivi, 2004, 99. Per tali autori l'insostenibilità economica della concessione di un recesso di tale tipo è stata considerata dal legislatore europeo allorchè la Direttiva n. 97/7/CE avente come obiettivo la contrattazione a distanza ha previsto esplicitamente l'inapplicabilità del recesso ai contratti relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero quando all'atto della conclusione del contratto il fornitore si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito. In questa prospettiva vi è anche una recente sentenza della Corte di Giustizia CE 10 marzo 2005, causa C-336/03 (c.d. sentenza EasyCar), in *Dir. turismo*, 2006, 54, con nota di F. CASOLARI, *La protezione dei consumatori nei contratti di autonoleggio conclusi a distanza al vaglio del giudice comunitario*. Per tale pronuncia il noleggio *on-line* di auto senza conducente deve ritenersi un servizio di trasporto *ex art. 3, co. 2, Direttiva n. 97/7/CE*, per il quale è escluso il diritto di ripensamento del consumatore. Se il noleggio deve considerarsi servizio di trasporto, viene a maggior ragione naturale affermare che un contratto avente ad oggetto la fornitura di un pacchetto turistico deve considerarsi uno dei contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero. Né argomenti di segno contrario potrebbero trarsi dalla disciplina materiale di settore contenuta negli artt. 82 e ss. Cod. cons. Per il consumatore non si prevede una generale facoltà di recesso di pentimento ad nutum, ma sono previste specifiche ipotesi: quello dipendente da fatto sopraggiunto non imputabile, con il corrispettivo di cui all'art. 86, co. 1, lett. d), Cod. cons., e quello configurato come controdiritto a fronte del limitato *ius variandi* attribuito all'organizzatore di viaggi o al venditore del pacchetto turistico dagli artt. 90 e 91 Cod. cons.

<sup>653</sup> L'art. 55, co. 1, lett. b) del Cod. Cons. esclude che la disciplina degli obblighi di informazione e di esecuzione dettata dagli artt. 52, 53 e 54 co. 1 del Cod. Cons. con riferimento ai contratti negoziati a distanza trovi applicazione ai contratti per la fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il fornitore si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito. Ne deriva che la disciplina dei contratti relativi ai pacchetti turistici dettata dagli artt. 82-100 Cod. Cons. prevale sulla disciplina di tutela orizzontale del consumatore dettata dallo stesso Cod. per le particolari modalità di conclusione del contratto, salva l'applicazione del diritto di ripensamento. Poiché nel caso di vendita dei pacchetti turistici, ai sensi dell'art. 52, il consumatore deve avere delle informazioni essenziali alla conclusione del contratto in tempo utile. Trattandosi di *internet* il venditore deve specificarle *on line* sul sito *web*. Esse sono quelle essenziali del pacchetto turistico, concernenti l'identità del professionista e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, l'indirizzo del professionista, le caratteristiche essenziali del bene o del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte, le spese accessorie, le modalità del pagamento, del bene o della prestazione del servizio o di ogni altra forma di esecuzione del contratto, l'esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso, la durata della validità dell'offerta o del prezzo. Tali informazioni devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando i principi di buona fede e lealtà. In materia di vendita di pacchetti turistici a distanza, con le informazioni precontrattuali relative alle caratteristiche del bene e alle condizioni del contratto, si tenta di ottenere una corretta formazione della volontà contrattuale anche nel contraente meno informato, quale il consumatore. L'art. 8 d. lgs. 111/1995, ora art. 87 Cod. del Consumo, individua le informazioni relative a circostanze rilevanti ai fini dello svolgimento del viaggio che il venditore o l'organizzatore del pacchetto turistico devono fornire nel corso delle trattative e prima della conclusione del contratto. Nel caso di utilizzazioni di tecniche che consentono una comunicazione individuale, le informazioni, la conferma e quella scritta in supporto durevole sono fornite in lingua italiana (Cfr. E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, 256; M. GAMBINI, *Dati personali e internet*, Napoli, 2008).

<sup>654</sup> Anche nella letteratura francese si è posta l'attenzione e si è cercato di contrastare il fenomeno di quei venditori che *«savent forcer non seulement les portes, mais encore les consentements»* e che, recandosi nel domicilio del consumatore, usando sapientemente verità e menzogna, riescono a convincere quella particolare categoria di pubblico, che più efficacemente si presta ad essere coinvolta: anziani, casalinghe, agricoltori. Le tecniche consentono di sfruttare la debolezza di questi consumatori facilmente suggestionabili, inducendoli in consumi superflui. (Cfr. J. DOLL-H. GUÉRIN, *Le démarchage et la vente à*

all'inizio e durante la trasmissione televisiva nella quale vengono offerti i viaggi, anche «per iscritto non oltre il momento in cui viene effettuata la consegna della merce»<sup>655</sup>.

La realtà del mercato turistico *on line* è in continua evoluzione, soprattutto per quanto concerne la distribuzione al pubblico. Le compagnie aeree di linea, per esempio, hanno spostato gran parte della loro attività di prenotazione sui propri siti *web*, anche grazie all'introduzione del biglietto elettronico<sup>656</sup>.

Nell'industria turistica l'introduzione di *internet* ha cambiato radicalmente il modello di *business* esistente, tanto sul lato della fornitura dei servizi, quanto sul versante della grande distribuzione. I *tour operators*, le agenzie di viaggio, le compagnie aeree, gli albergatori possono oggi vendere direttamente al cliente senza ricorrere ad un intermediario.

La drastica riduzione dei costi che ne consegue e il continuo incremento delle vendite in rete lascia supporre che sempre di più gli operatori del settore si muoveranno in tale direzione. La vendita diretta aumenta la competizione non solo tra fornitori, ma anche tra fornitori e distributori, con le evidenti conseguenze che ne derivano anche sul mercato della distribuzione dei servizi turistici<sup>657</sup>.

In futuro, certamente, esperti di *marketing* di *tour operators* sfrutteranno l'opportunità di vendere

---

*domicile*, in *Sem. giur.*, 1973, I, 2524, che sottolineano come il fenomeno si sia sviluppato per sopperire alla totale assenza della pubblicità; M. BESSONE, *La tutela del consumatore nella recente evoluzione del diritto francese*, in *Foro it.*, 1974, V, 192). Le organizzazioni dei consumatori hanno evidenziato diversi abusi commessi da scaltri piazzisti: informazioni incomplete sul prezzo, sulle conseguenze della sottoscrizione, indicazioni false circa la propria identità e provenienza. Su ciò, per l'esperienza francese, v. F. ORIANA, *La legge francese sulla vendita a domicilio e la protezione del consumatore*, in *Riv. trim. dir. proc. pen.*, 1975, 1574; P. MANES, *Il diritto di pentimento nei contratti dei consumatori dalla legislazione francese alla normativa italiana in attuazione della direttiva 85/577*, in *Contr. Impr.*, 1996, 674 ss.

<sup>655</sup> La direttiva 97/7/CE cit., in materia di contratti negoziati a distanza, ha stabilito che all'atto dell'esecuzione di qualunque contratto a distanza il consumatore deve ricevere per iscritto, oppure su un supporto duraturo a sua disposizione, non solo le indicazioni sulle modalità di esercizio del diritto di recesso, ma anche l'indirizzo del fornitore dove far pervenire eventuali reclami, le informazioni sui servizi di assistenza, e sulle altre condizioni contrattuali. Al viaggiatore che abbia stipulato un contratto turistico per televisione o che lo abbia concluso per via telematica, deve essere consegnato, al momento dell'imbarco o dell'inizio del soggiorno, un documento o un supporto duraturo contenente tutte le informazioni dovute. La mancata consegna del documento scritto o del supporto duraturo al momento dell'esecuzione del contratto, determina, qualora ostacoli l'esercizio del diritto di recesso, l'irrogazione delle sanzioni. Tali informazioni devono essere presentate una seconda volta al momento dell'esecuzione del contratto, che consiste nella consegna del bene o della fornitura del servizio. Ma tale disposizione non si applica ai servizi la cui esecuzione è effettuata mediante una tecnica di comunicazione a distanza, qualora siano forniti in un'unica soluzione e siano fatturati dall'operatore della tecnica di comunicazione. Il consumatore deve conoscere l'indirizzo geografico della sede del fornitore ove presentare reclami. Verrebbero esclusi dall'obbligo della doppia informazione la maggior parte degli operatori del commercio elettronico, in quanto essi forniscono una prestazione di beni o servizi che si esaurisce nell'unica soluzione prospettata dall'art. 5 della direttiva 97/7/CE (Cfr. M. CAMMARATA, *Firme elettroniche. Problemi normativi del documento informatico*, 2005; E.M. TRIPODI, *Commercio elettronico: le indicazioni del legislatore comunitario e nazionale*, in *Disciplina comm.*, 2000, 777, ID., *Divagazioni giuridiche in tema di commercio elettronico*, in *Corriere giur.*, 2000, 1385).

<sup>656</sup> Le compagnie aeree *low cost* commercializzano il proprio prodotto solo *on line* oppure attraverso sistemi di vendita diretta tramite *call center*.

<sup>657</sup> A livello europeo il numero delle prenotazioni effettuate via *web* nel 2005 ha subito un incremento del 35% rispetto al 2004 (Fonte: *European Travel Monitor-IPK International*). Sempre a livello europeo, superata la stagnazione che dal 2001 ha interessato il mercato fino al 2003, dal 2004 le vendite hanno cominciato a risollevarsi con un incremento medio del 10% circa all'anno, *trend* che vede le vendite *on line* guadagnare sempre più terreno sul totale dell'intermediato (la previsione per il 2006 è che su 31,5 miliardi di euro di vendite effettuate, un 12,6% sarà stato venduto via *web*). (Cfr. C.H. MARCUSSEN, *Trends in European Internet Distribution of Travel and Tourism Services*, Centre for Regional and Tourism Research, updated 26 april 2006). Nel 2005 sul totale dell'intermediato *on-line* a livello europeo (25,2 miliardi di euro), solo nel Regno Unito si è venduto il 35% del totale, in Germania il 20%, in Francia il 14%, mentre Italia, Spagna, Portogallo e Grecia insieme hanno venduto *on-line* solo il 6%. È evidente che in questi ultimi Paesi ci sono forti resistenze che impediscono al mercato dell'intermediato *on line* di crescere. Uno dei fattori critici potrebbe essere purtroppo proprio la legislazione.

servizi e viaggi organizzati anche attraverso aste *on line*. Infatti, nel più conosciuto sito *web* di aste *on line* è già prevista una sezione dedicata ai viaggi. Anche per le vacanze vendute in tale maniera non sarebbe consentito il recesso *ad nutum*, nel termine di dieci gg. dalla conclusione del contratto, se si aderisse alla tesi prevalente che lo esclude nel caso di vendita di pacchetti turistici conclusa via *internet*<sup>658</sup>.

In conclusione, va anche rilevato come il legislatore nazionale, con un intervento poco attento rispetto a quello di altri ordinamenti, pare abbia perso una buona occasione per adeguarsi ai tempi, correggendo, con l'introduzione del codice del consumo, quegli aspetti obsoleti contenuti nel d. lgs. n. 111/1995, nel d. lgs. n. 185/1999 e nel d. lgs. n. 50/1992, che hanno finora frenato la possibilità di sviluppo della compravendita di pacchetti turistici *on line* nel nostro Paese. Se in altri Stati membri dell'Unione Europea le vendite su *internet* di pacchetti turistici subiscono crescite esponenziali, la mancanza di chiarezza della normativa interna fa sì che in Italia questo aumento stenti a verificarsi.

A ciò si aggiungano le resistenze dovute alla diffidenza dei clienti ad utilizzare sistemi di pagamento con carte di credito *on line*, alla resistenza del comparto agenziale, alla permanente equivocità della previsione legislativa di un contratto in forma scritta per la compravendita di pacchetti turistici<sup>659</sup>.

Negli altri paesi comunitari, inoltre, non vi è alcuna differenza di disciplina tra i contratti del tempo libero e i contratti turistici, e, per esempio, è escluso esplicitamente il diritto di ripensamento tanto per l'acquisto *on line* di singoli servizi, quanto per l'acquisto di pacchetti turistici con le medesime modalità, in linea col dettato della Direttiva n. 97/7/CE<sup>660</sup>.

D'altra parte, l'opportunità di indirizzarsi verso sistemi di vendita su *internet* dei propri prodotti, è sentita dagli operatori italiani come impellente, sia per ragioni organizzative (ottimizzazione delle risorse), sia per ragioni correlate alla distribuzione (risparmio sui costi), anche a fronte del fatto che le nuove tecnologie sono pronte a tale passaggio<sup>661</sup>.

---

<sup>658</sup> Tale esclusione si spiegherebbe anche con il fatto che il recesso di pentimento previsto dal d. lgs. 185/1999 (oggi artt. 44-49 Cod. cons.) è giustificato dalla impossibilità di trarre, nella negoziazione telematica, a differenza di quella *vis a vis*, elementi ed informazioni complete sul bene oggetto del contratto: giustificazione non presente nel caso del contratto di vendita del pacchetto turistico. Questo deve contenere, *ex art. 7*, d. lgs. 111/1995, una serie di informazioni assai analitiche, che non pongono l'aderente per via telematica in una posizione peggiore rispetto a colui che negozia il pacchetto in agenzia su catalogo (Cosi', F. DELFINI, *La collocazione di pacchetti turistici tra negoziazione tradizionale e negoziazione telematica*, in *Dir. turismo*, 2004, 2, 107).

<sup>659</sup> Sul tema vedi M. BOZZETTI, *La vendita on line di servizi e pacchetti turistici*, in *Dir. Turismo*, 2004, 104.

<sup>660</sup> In una recente Comunicazione (COM n. 514/2006), la Commissione ha chiarito che tutti gli Stati membri hanno attuato le norme poste a tutela dei consumatori nei singoli ordinamenti nazionali in occasione di contratti conclusi a distanza. Molteplici sono le differenze tra le singole legislazioni nazionali sul tema, probabilmente generate dalla mancanza di chiarezza di alcune norme della Direttiva. La Commissione europea ha recentemente lanciato una consultazione pubblica chiedendo a consumatori, soggetti pubblici e imprenditori di pronunciarsi in merito alla possibilità di miglioramento della Direttiva. La conclusione della revisione del *consumer acquis* in atto vedrà probabilmente attuati significativi cambiamenti, chiarimenti e interventi di omogeneizzazione anche nel campo della compravendita *on line* di viaggi organizzati e di singoli servizi turistici.

<sup>661</sup> Con riferimento alla necessità di giungere ad un equo contemperamento tra esigenze di protezione dei consumatori e necessità di sviluppo del mercato cfr. F. MORANDI, M. RIGUZZI, C. SARACENO, *Contratti turistici on line. Commercio elettronico e tutela del consumatore*, in *Dir. Turismo*, 2004, 97; O. CALLIANO, *Tutela dell'acquirente on line di servizi turistici e information economy*, in *Dir. Turismo*, 2004, 108; M.E. LA TORRE, *Pubblicità commerciale e turismo on line*, in *Dir. Turismo*, 2004, 110.

### 3. I *packages last minute* e i viaggi offerti con formula *roulette*.

Nei viaggi *last minute* il turista, diversamente dai *tailor made packages*, assemblati in base alle singole richieste ed esigenze, non sceglie alcun elemento della vacanza. Pochi giorni prima della partenza, il viaggiatore acquista, solitamente attraverso *internet*, un prodotto pre-assemblato e non ha alcuna possibilità materiale e temporanea di inserire servizi aggiuntivi o di modificarli. La contropartita della mancanza di selezione è ottenere un prezzo ridotto e più vantaggioso rispetto a quello di mercato.

Il vantaggio dell'operatore turistico, invece, è quello di vendere, anche se ad una tariffa agevolata, un pacchetto (viaggio, volo, soggiorno) rimasto altrimenti non venduto. Si tratta di proposte inserite nei cataloghi che l'agente, teme di non riuscire a vendere a prezzo intero, e allora preferisce rinunciare ad una quota del costo di listino piuttosto che subire l'invenduto. Il servizio offerto, però, deve avere le stesse caratteristiche e qualità previste dal catalogo. La formula *last minute* è applicabile a qualsiasi contratto di ospitalità e ad essa vanno applicate le norme del Cod. del Consumo e del d. lgs. n. 111/1995<sup>662</sup>.

Assimilabile all'offerta *last minute* è quella *last second*. Si tratta di una modalità di acquisto del pacchetto turistico adatta a chi viaggia senza una meta precisa e consiste nel recarsi in aeroporto con bagagli e documenti, chiedere ai *tour operators* se il viaggio in partenza o il successivo prevede posti liberi, e quindi acquistare il pacchetto con sconti notevolissimi. Il vantaggio è enorme per entrambe le parti: il turista risparmia sul prezzo del pacchetto e l'agente evita una perdita per un viaggio non alienato<sup>663</sup>.

Dal punto di vista economico, i pacchetti *last minute* venduti *su internet* rappresentano un ottimo esempio di sinergia tra canale tradizionale e canale telematico per la distribuzione dei servizi turistici. Da un lato viene garantita l'eliminazione delle inefficienze che sarebbero sopportate dal *tour operator* qualora dovesse eseguire la propria prestazione senza aver alienato tutti i posti disponibili, e dall'altro viene assicurata al turista, disposto a partire ad una data fissa e prossima, una notevole riduzione del prezzo del pacchetto. Caratteristica di tale negoziazione è l'assunzione in capo al turista, come corrispettivo per i vantaggi che riceve, del rischio di impossibilità sopravvenuta a ricevere la prestazione e di altri impedimenti attinenti alla sua sfera<sup>664</sup>.

La formula *roulette* è un particolare tipo di offerta che applicata ad un normale contratto di vendita

---

<sup>662</sup> In materia, nella giurisprudenza di merito, si afferma che in mancanza di redazione per iscritto, in termini chiari e precisi, non vi è perfezionamento del contratto di vendita di pacchetti turistici. Né può farsi riferimento ai contratti *last minute* nella carenza dei necessari elementi, univoci e coincidenti, consistenti nella scelta della destinazione, acquisto e contestuale pagamento del pacchetto, partenza 24 ore successive all'acquisto dello stesso. (Giud. di Pace Bari, 20 ottobre 2004, in *Giurispr. locale*, 2004).

<sup>663</sup> Cfr. E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, 274.

<sup>664</sup> Così, F. DELFINI, *Vendita via internet di pacchetti turistici last minute e recesso del consumatore*, in *Dir. Turismo*, 2003, 121; ID., *La collocazione di pacchetti turistici tra negoziazione tradizionale e negoziazione telematica*, cit., 106.

di pacchetto turistico ne determina natura e contenuti, oltre che delimitarne portata ed effetti, ma non ne muta la forma contrattuale, bensì solo le obbligazioni del *tour operator*. Mentre nel *last minute* si conosce con precisione qualità e contenuto delle prestazioni offerte dall'operatore turistico, nella formula *roulette*, invece, il rischio è maggiore, poiché manca la totale conoscenza del pacchetto. La struttura definitiva potrà variare da una di alta qualità ad una inferiore o con meno servizi, senza che il viaggiatore possa né saperlo prima né valutare l'adempimento del *tour operator* in base alle sue aspettative iniziali<sup>665</sup>.

Lo schema implica l'esistenza di un rischio notevole per il consumatore che, a fronte di un consistente risparmio sul prezzo, non conosce *a priori* l'albergo di destinazione e la sua ubicazione, ma solo la categoria di appartenenza e l'area geografica in cui si trova. Il *tour operator* è in grado di stabilire solo pochi giorni prima della partenza il nominativo dell'albergo di destinazione, che viene assegnato in base all'inventario *last minute* della struttura, ossia delle disponibilità residue dell'albergatore (qualunque essa sia, purché appartenente alla categoria garantita dall'operatore). Pertanto, va esclusa ogni responsabilità del *tour operator* per l'asserita mancata corrispondenza tra la struttura ricettiva indicata sul catalogo e quella presso la quale i turisti vengono ospitati<sup>666</sup>.

---

<sup>665</sup> Si veda sul punto Giud. di Pace Siena, 3 maggio 2004, n. 2581, in *Dir. Turismo*, 2005, 141, con nota di F. MICHELLI. Nel caso in cui un *tour operator* pone in vendita un pacchetto con formula *roulette*, dando risalto alle migliori strutture disponibili, ma già sapendo che i posti in detta struttura sono limitati, o esauriti, per attrarre maggiori acquirenti, si pone in essere una pratica commerciale scorretta e ingannevole. Difficile però è dare la prova di tale comportamento scorretto del *tour operator*: bisognerebbe dimostrare la sua mala fede, nella forma del dolo incidente.

<sup>666</sup> Cfr. Giud. di Pace Milano, 12 marzo 2004, in *Dir. Turismo*, 2005, 31, con nota di A. TURCO, *Vendita di pacchetto turistico con offerta in formula roulette*. L'autore evidenzia come in alcuni casi l'organizzatore garantisca la categoria della struttura ricettiva o la località turistica di soggiorno, in altri la dislocazione ad un numero ristretto di alberghi, indicandoli esplicitamente, e in altri ancora l'alternativa riguarda non la struttura, ma la destinazione del viaggio con preventiva delimitazione delle località offerte e specifica indicazione di quelle che saranno le uniche strutture in cui il viaggiatore dovrà essere alloggiato. Nel primo caso, formula *roulette* classica, il *tour operator* dovrà offrire al turista un alloggio di categoria pari o superiore a quella contrattata nella località prescelta dal viaggiatore: questi nulla potrà obiettare all'organizzatore se non la destinazione in struttura di categoria inferiore a quella promessa o il soggiorno in località diversa. In tal caso l'onere della prova dell'inadempimento del *tour operator* ricadrà sul turista. Nel caso di formula *roulette* con preventiva e precisa identificazione delle strutture ricettive possibile, l'agente sarà obbligato a destinare il viaggiatore in una di queste strutture e non in nessun'altra, anche se di categoria equivalente, con inversione dell'onere probatorio in capo a questi, che potrà liberarsi dalla responsabilità per inadempimento solo provando l'impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Infine, in caso di formula *roulette* con alternativa di destinazione e di strutture ricettive previamente identificate, il *tour operator* dovrà necessariamente attenersi a quanto specificamente proposto, ovvero destinazione e struttura ricettiva, nel caso in cui si renda disponibile l'una o l'altra delle località offerte. In tal caso l'inadempimento del *tour operator* potrà consistere o nel destinare il turista in una località diversa da quelle proposte o in una di quelle stabilite ma in una struttura differente da quella che gli era stata indicata. L'onere della prova incomberà sull'agente. Per quanto attiene all'inquadramento giuridico delle varie formule *roulette*, quella classica potrebbe essere inquadrata in una obbligazione generica, che ha per oggetto la prestazione di una cosa generica o fungibile. Il *tour operator* sarà tenuto all'individuazione o specificazione della struttura ricettiva in cui dovrà essere destinato il consumatore nella località dallo stesso prescelta. Nel caso, invece, di formula *roulette* con preventiva identificazione delle strutture ricettive siamo in presenza di un'obbligazione alternativa, secondo cui il debitore ha facoltà di liberarsi eseguendo una delle due o più prestazioni dedotte nell'obbligazione e determinate dall'inizio (concentrazione). Quando il *tour operator* avrà la certezza definitiva sulla disponibilità della struttura, concentrerà l'oggetto della propria obbligazione su quella e ne comunicherà il nominativo al viaggiatore liberandosi della propria obbligazione. Infine, anche nell'ipotesi di formula *roulette* con alternativa di destinazione e di strutture ricettive previamente identificate vi è una obbligazione alternativa con l'unica novità data dal fatto che qui l'alea della scelta si snoda tra la specifica indicazione tanto delle mete turistiche quanto degli alberghi. Ma in tale ultimo caso può ricorrere anche una obbligazione facoltativa, che è una obbligazione semplice, in quanto la prestazione facoltativa è sussidiaria rispetto a quella principale, che resta l'unica dedotta ad oggetto dell'obbligazione ed è prevista ad esclusivo interesse del debitore, a cui è rimessa la scelta dell'esecuzione

#### 4. La sostituzione dell'ospitato: la cessione del contratto.

Anche il rapporto turistico, come tutte le fattispecie contrattuali, può subire delle modificazioni, sia dal lato soggettivo che oggettivo. L'art. 91 cod. cons. si riferisce testualmente alle modifiche, ma anche gli artt. 89 e 90 cod. cons. prevedono in modo espresso la possibilità di apportare cambiamenti al regolamento. Tale previsione, che legittima le variazioni unilaterali, sembrerebbe contraddire la necessaria bilateralità nelle modifiche contrattuali. Ma alla luce di una interpretazione che evidenzia gli interessi in concreto perseguiti nel contratto, in assenza di un interesse giuridicamente rilevante del soggetto, non è indispensabile la sua partecipazione alla fattispecie modificativa o estintiva, che non è neppure simmetrica rispetto a quella costitutiva<sup>667</sup>.

In tale ambito si colloca l'art. 89 cod. cons.: nei contratti di ospitalità, come in tutti quelli di massa, non rileva per il *tour operator* l'individualità specifica del viaggiatore<sup>668</sup>. Dall'esame delle caratteristiche e delle modalità dell'offerta di viaggio, risulta che le qualità personali del turista sono indifferenti, rileva solo la sua idoneità al tipo di vacanza: egli può, quindi, cedere il suo contratto di

---

di una o dell'altra prestazione. Ne consegue che se l'impossibilità, per causa non imputabile al debitore, della prestazione principale determinerà l'estinzione dell'obbligazione, l'impossibilità della prestazione accessoria comporterà il venir meno della facoltà alternativa. (In questo senso, cfr. A. TRABUCCHI, *Istituzioni di diritto civile*, Padova, 2009, 522 ss. Nello stesso senso si veda anche A. TORRENTE-P. SCHELSINGER, *Manuale di diritto privato*, Milano, 2009, 392; F. GAZZONI, *Manuale di diritto privato*, cit., 582; A. CHIANALE, voce *Obbligazioni*, in *Dig. Disc. Priv.*- sez. civ., XII, Torino, 2002, 349; P. PERLINGIERI, *Manuale di diritto civile*, Napoli, 2007).

<sup>667</sup> Cfr. A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, cit., 109. L'A. rinvia a P. PERLINGIERI, *Il fenomeno dell'estinzione delle obbligazioni*, Napoli, 1995, che analizza il principio dell'economicità degli atti giuridici. Sullo *jus variandi* in generale, e in particolare in materia bancaria v. G. ALPA, *La trasparenza del contratto nei settori bancario, finanziario, assicurativo*, in *Giur. it.*, IV, 1992, ID., *Il diritto dei consumatori*, Bari, 1995; G. MINERVINI, *Il contratto nel mercato finanziario. L'alluvione delle leggi*, in *Giur. comm.*, 1992; G. ALPA, S. PATTI, *Le clausole vessatorie nei contratti con i consumatori*, Milano, 1997; SAILLES, *De la déclaration de volonté. Contribution à l'étude de l'acte juridique dans le code civil allemand*, Paris, 1901; F. BENATTI, *Clausole di esonero da responsabilità nella prassi bancaria*, in PORTALE, *Le operazioni bancarie*, Milano, 1978 e ID., *Clausole di esonero da responsabilità*, in *Digesto IV, sez. civ.*, 1988; R. CLARIZIA, *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*, in *Riv. it. leasing*, 1992 e *Disciplina del jus variandi nel testo unico bancario*, in C.M. BIANCA E G. ALPA, *Le clausole abusive nei contratti con i consumatori*, Milano, 1996 e ID., *La modificazione unilaterale dei contratti bancari*, Padova, 1999; G. LA ROCCA, *Il potere della banca di modificare unilateralmente i contratti: esigenze sostanziali e profili civilistici*, in *Banca impr. e soc.*, 1997; F. MACARIO, *L'adeguamento del prezzo*, in V. CUFFARO, *La subfornitura nelle attività produttive*, Napoli, 1998; A. MAISANO, *Trasparenza e riequilibrio delle operazioni bancarie: la difficile transizione dal diritto di banca al diritto bancario*, Milano, 1993; P.L. FAUSTI, *Mutuo e jus variandi*, in *Studi in materia di mutui ipotecari*, Milano, 2001; SCHELSINGER, *Poteri unilaterali di modificazione (jus variandi) del rapporto contrattuale*, in *Giur. comm.*, 1992; P. RESCIGNO, *Trasparenza bancaria e diritto comune dei contratti*, in *Banca borsa e tit. cred.*, I, 1990; L. NIVARRA, *Jus variandi e contratti aventi ad oggetto servizi finanziari*, in *Diritto privato*, Padova, 1996 e ID., *Jus variandi del finanziatore e strumenti civilistici di controllo*, in F. MACARIO, *Mercato del credito e usura*, Milano, 2002; P. GAGGERO, *Disciplina delle banche e degli intermediari finanziari. Commento al d.lgs. n. 385 del 1993, testo unico in materia bancaria e creditizia*, Padova, 1995, ID., *Disciplina del jus variandi nel testo unico bancario*, in C.M. BIANCA E G. ALPA, *Le clausole abusive nei contratti con i consumatori*, Milano, 1996 e ID., *La modificazione unilaterale dei contratti bancari*, Padova, 1999; E. GABRIELLI, *Controllo pubblico e condizioni bancarie uniformi*, in *I controlli bancari*, Milano, 1978; N. BUSSOLLETTI, *La normativa sulla trasparenza: il jus variandi*, in *Dir. banca merc. fin.*, 1994; G. IORIO, *Le clausole attributive dello jus variandi*, Milano, 2008; E. GUERINONI, *Le nuove regole dei rapporti bancari: ius variandi, recesso, estinzione anticipata dei mutui e portabilità dei contratti di finanziamento*, Milano, 2007; M.L. GAMBINI, *Fondamento e limiti dello ius variandi*, Napoli, 2000.

<sup>668</sup> Nel contratto di viaggio non vi sarebbe l'*intuitu personae*. Sul punto v. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., 207 e F. MORANDI, *Vicende modificative e risolutive del contratto di viaggio*, in *Studi in onore di Gustavo Romanelli*, Milano, 1977, 898.

ospitalità, senza necessità del consenso dell'operatore turistico ceduto, in deroga all'art. 1406 c.c.<sup>669</sup> Il viaggiatore, in effetti, ha la facoltà di farsi sostituire da altra persona, cedendole la propria prenotazione. L'art. 89, co. 2, cod. cons. prevede, però, che, dal momento che il professionista ceduto non ha partecipato alla cessione né verificato la solvibilità del cessionario per poi porre un divieto, il cessionario e il cedente restano obbligati solidali per il pagamento della vacanza all'agente<sup>670</sup>. Il cedente ha l'onere di comunicare la cessione con particolare modalità e termini *ex* art. 89, co. 1, cod. cons.<sup>671</sup> e il mancato rispetto gli impedisce di esercitare il diritto<sup>672</sup>.

L'unico limite alla cessione consiste nel fatto che il nuovo viaggiatore soddisfi tutte le condizioni per la fruizione della vacanza e le esigenze particolari relative al viaggio (possesso del visto, della vaccinazione richiesta, ecc.), il che potrà essere controllato dal *tour operator* solo quando gli verranno comunicate le generalità del cessionario<sup>673</sup>.

Nonostante la norma in esame stabilisca che, nella comunicazione da inviarsi dal viaggiatore all'organizzatore, debba farsi riferimento all'impossibilità di usufruire del viaggio, la mancanza di tale menzione non equivale al mancato rispetto di un onere formale, da cui possa farsi dipendere una limitazione all'esercizio del diritto alla cessione del contratto di viaggio<sup>674</sup>. Costituisce, invece, un vero e proprio limite alla cessione l'inidoneità del cessionario a soddisfare tutte le condizioni per la fruizione del servizio<sup>675</sup>.

---

<sup>669</sup> Anche se la giurisprudenza ricostruisce la cessione del contratto come una fattispecie trilaterale ove è necessario il consenso del ceduto, parte della dottrina la qualifica come cessione dei crediti e accollo dei debiti, ove non rileva il consenso del ceduto per il perfezionamento del contratto. Ne deriva la solidarietà tra cedente e cessionario per i pagamenti al ceduto. (Cfr. R. CICALA, voce *Cessione del contratto*, in *Enc. dir.*, VI, Milano, 1960, 894).

<sup>670</sup> Sul punto, F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 48.

<sup>671</sup> La comunicazione della cessione deve essere effettuata entro 4 gg. prima della partenza, è necessaria la forma scritta con la quale si devono comunicare al venditore o al *tour operator* sia le generalità del cessionario sia la impossibilità del cedente ad usufruire del pacchetto turistico. Anche la giurisprudenza ha previsto un obbligo di forma scritta del contratto di cessione (vedi sul punto Trib. Firenze, 7 settembre 2007, n. 3413, in *Il Merito*, 2008, 2, che afferma che i contratti di cessione dei pacchetti turistici devono essere redatti in forma scritta *ex* art. 6 d. lgs. n. 111/1995, anche se la sua mancanza non è sanzionata con la nullità da alcuna norma). Tale sanzione può derivare dal combinato disposto degli artt. 1418, co. 1 e 2 c.c., 1325 n. 1, c.c., art. 6 d. lgs. n. 111/1995 e di tutte le disposizione di origine comunitaria recepite nel nostro ordinamento, dirette alla tutela del contraente più debole e in un'ottica di utilità sociale di rilievo costituzionale e l'art. 6 rappresenterebbe una norma imperativa, che se violata, determinerebbe la nullità del contratto. Parte della dottrina, inoltre, ritiene che il cedente non debba specificare nella comunicazione le ragioni né la giusta causa della cessione, che resta incondizionata (cfr. V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, in *Trattato di diritto commerciale*, cit., 317).

<sup>672</sup> Il rispetto delle prescrizioni *ex* art. 89, co. 1 cod. cons., rappresentano un onere per A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, cit., 112; F. MORANDI, *Vicende modificative e risolutorie del contratto di viaggio*, cit., 897; G. SILINGARDI-F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., 59; L. PIERALLINI, *sub artt. 10-13, Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Primo commento al d. lgs. di attuazione della Direttiva 90/314/CEE*, cit., 32 e da ultimo L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 97. Da ciò ne deriva che in caso di comunicazione tardiva o non completa, il professionista non sarà obbligato a rispettarla e a provvedere agli adempimenti necessari. Per altri, invece, si tratta di un obbligo di correttezza, il cui mancato adempimento non fa venir meno il diritto alla cessione e non libera il professionista, ma gli attribuisce il diritto al risarcimento dei danni per il relativo inadempimento. (S. MONTICELLI, *Il contratto di viaggio*, cit., 184).

<sup>673</sup> Non manca chi ritiene che tale compatibilità del cessionario con le condizioni previste nel pacchetto per il godimento dello stesso sia una condizione sospensiva della cessione (v. C. ALVISI, *sub art. 89*, cit., 428).

<sup>674</sup> S. MONTICELLI-M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, cit., 774; *contra*, v. L. PIERALLINI, *sub artt. 10-13*, cit., 32.

<sup>675</sup> La norma fa riferimento a quelle particolari ipotesi in cui il viaggio comprenda prestazioni riservate a determinate categorie di soggetti (bambini, anziani, ecc.) o subordinate all'esistenza di determinati documenti attestanti ad esempio

Non sempre è agevole individuare se il nuovo contraente abbia adempiuto a tutti gli obblighi previsti per il pieno godimento del viaggio, dal momento che l'art. 89, co. 2, cod. cons., prevede che il cedente e il cessionario siano obbligati in solido al pagamento delle spese ulteriori derivanti dalla cessione<sup>676</sup>. Se tali spese non comprendono i costi della comunicazione del cambio del nominativo ai terzi fornitori dei servizi turistici il pacchetto sarebbe incredibile quando il viaggiatore abbia usufruito di tariffe scontate per i singoli servizi come il trasporto<sup>677</sup>. Se, invece, tali spese includono anche i costi relativi al cambio di tariffa del trasporto o di altro servizio, allora la incompatibilità del cessionario sarebbe limitata solo a casi particolari da verificare in concreto<sup>678</sup>.

L'informazione sulle spese ulteriori rientra tra gli elementi che, ex art. 86, lett. n) cod. cons., devono essere necessariamente indicati nel contratto scritto, di modo che il viaggiatore possa conoscere in anticipo le conseguenze di una sua eventuale scelta per poi compararla con il recesso<sup>679</sup>. La disposizione dell'art. 86 cod. cons. cit. stabilirebbe il principio per cui il diritto alla cessione, diversamente che nella precedente CCV, non sarebbe derogabile<sup>680</sup>. In quest'ottica si pone l'interrogativo se si possa ritenere vessatoria o abusiva una clausola in deroga alla previsione legale<sup>681</sup>. L'abusività potrebbe essere superata solo se si provasse in concreto l'esistenza di una trattativa specifica, che spingesse il turista a transigere sulla deroga in ordine alla cessione. In realtà, tutte le norme del cod. cons. devono essere interpretate alla luce delle disposizioni generali dello stesso cod., e in tale ipotesi ex art. 143 cod. cons., che stabilisce che i diritti attribuiti al viaggiatore dal cod. sono irrinunciabili e ogni patto in contrasto con le disposizioni del cod. è nullo<sup>682</sup>. Se tutti i diritti fossero

---

l'avvenuta sottoposizione del viaggiatore a vaccinazioni, profilassi, o ancora al possesso di visti per l'ingresso in un certo Paese. Nel caso in cui il cessionario ne risulti sprovvisto entro il termine stabilito la cessione dovrà escludersi.

<sup>676</sup> Mentre la disciplina uniforme indica quale ulteriore condizione per la cessione che il viaggiatore indennizzi l'organizzatore di viaggi di tutte le spese causate da questa sostituzione (ad esempio spese per *telex, fax*, o altre comunicazioni relative alla sostituzione del viaggiatore con alberghi o fornitori dei vari servizi prenotati).

<sup>677</sup> Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 45. Per tale orientamento il viaggio sarebbe incredibile nelle ipotesi in cui si acquistasse ad una tariffa di trasporto scontata, per l'età, per la non variazione del nome o della data. In tal caso l'unico modo per cedere il pacchetto sarebbe acquistare un nuovo trasporto a tariffa ordinaria e tale spesa esulerebbe dalla previsione dell'art. 89 cod. cons.

<sup>678</sup> Cfr. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., 208. Per esempio ci sarebbe incompatibilità del cessionario laddove siano necessarie particolari formalità sanitarie da assolvere prima della partenza e non si abbia abbastanza tempo per compierle (v. cfr. L. PIERALLINI, *Commento artt. 10-13*, in V. ROPPO (a cura di), *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995*, n. 111, cit., 32); oppure quando il viaggio sia offerto a particolari categorie di turisti individuati per età.

<sup>679</sup> L'obbligo di informativa è necessario per comparare costi di cessione e costi di recesso. Così, G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., 209.

<sup>680</sup> Cfr. V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, cit., 317. *Contra*, A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, cit., 113; G. SILINGARDI-F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., 61. Tale orientamento si basa sull'assunto che la norma dell'art. 86 cod. cons. sia dispositiva e quindi per sua natura derogabile.

<sup>681</sup> Secondo una parte della dottrina la limitazione convenzionale alla cessione contenuta nelle condizioni generali di contratto è sottoposta al rispetto degli oneri formali di cui all'art. 1341, co. 2 c.c. e allo scrutinio di vessatorietà ai sensi dell'art. 1469 *bis*, n. 18 c.c. (cfr. Così, S. MONTICELLI-M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, cit., 775).

<sup>682</sup> Per una analisi su tale norma v. A. BARBA, *sub art. 143*, in *Comm. al cod. cons.* a cura di V. CUFFARO, cit., 554, che afferma che laddove il cod. del cons. attribuisce una situazione giuridica soggettiva, la cui tutela è sottratta alla disponibilità dei consumatori, siamo in presenza di una norma imperativa. Da ciò ne deriverebbe la natura imperativa dell'art. 89 cod. cons. (Sul punto v. C. ALVISI, *sub art. 92*, in *Codice ipertestuale del Consumo, Commentario*, cit., 429). Ma da tale interpretazione ne deriverebbero dei problemi: da una parte l'irrinunciabilità di tutti i diritti renderebbe indisponibile al consumatore ogni

irrinunciabili e indisponibili, il turista non potrebbe scegliere di rinunciare ad una clausola specifica, per beneficiare di qualche miglioramento conforme ai suoi interessi<sup>683</sup>.

In conclusione, la problematica relativa alla derogabilità dell'art. 89 cod. cons. non potrebbe essere risolta applicando solo l'art. 143 cod. cons., ma anche l'art. 86 lett. n) cod. cons., che obbliga ad inserire nel contratto l'indicazione delle spese eventuali di cessione, e non la previsione dell'eventualità della cessione.

#### 5. Il recesso del viaggiatore: per mutamento dei presupposti e per giusta causa. La caparra.

Il turista, oltre all'ipotesi di *ius poenitendi* o recesso da ripensamento<sup>684</sup>, può recedere dal contratto di ospitalità anche in altri due casi, per mutamento dei presupposti<sup>685</sup> e per giusta causa. Il primo ha funzione riequilibratrice rispetto allo *ius variandi* dell'operatore turistico, l'altro si verifica quando la partenza è impedita al viaggiatore per una causa a lui non imputabile o per un grave inadempimento del professionista.

Il recesso per mutamento dei presupposti può determinarsi in conseguenza della variazione di prezzo che, ex art. 90 cod. cons., il *tour operator* può apportare al pacchetto, se espressamente prevista nel contratto. In virtù del principio di trasparenza ed equilibrio contrattuale, la legge fissa i criteri e i parametri per le modalità di calcolo di tale potere di revisione. Tale *ius variandi* mira a riequilibrare aggravati di costi derivanti da esigenze che dipendono da fattori esterni e sopravvenuti quali: mutamento

---

aspetto del suo rapporto contrattuale, ma dall'altra l'art. 33 cod. cons. stabilisce che la trattativa tra le parti elide l'abusività delle clausole, l'art. 36 cod. cons. che il consumatore può non giovare della nullità di protezione di una clausola abusiva e l'art. 141 cod. cons. prevede la conciliazione in sede di azione inibitoria collettiva. (Sul punto v. E. MINERVINI, *Dei contratti del consumatore in generale*, Torino, 2006, 81, che osserva come non può affermarsi da un lato che il consumatore può far valere la nullità della clausola vessatoria ovvero chiedere l'esecuzione del contratto così come prevista dalla clausola stessa ovvero rinunciare al diritto di chiedere la nullità della clausola e sanarla, e dall'altro che il consumatore non può validamente rinunciare ai diritti che il cod. cons. gli riconosce, *in primis* al diritto di far valere la nullità della clausola vessatoria).

<sup>683</sup> L'art. 143 cod. cons. pone un problema di raccordo tra la nullità per contrarietà alle norme imperative e la nullità di protezione, a tutela del consumatore (per la nullità di protezione cfr. C. PETRELLA, *sub art. 143*, in *Comm. al cod. cons.* SCIANCALEPORE E STANZIONE, Milano, 2006, 1077; F. LUCCHESI, *sub art. 143*, in *Comm. al cod. cons.* VETTORI, 1112). Parte della dottrina ritiene che l'art. 143 cod. cons. andrebbe interpretato nel senso di rendere indisponibili alle parti i diritti fondamentali del consumatore, così come indicati nell'art. 2 cod. cons., paradigma di valutazione di tutti i rapporti tra professionista e consumatore. (Si veda sul punto F. CAMILLETI, *L'art. 2 del codice del consumo e i diritti fondamentali del consumatore nei rapporti contrattuali*, in *I Contratti*, 2007, 907; S. MONTICELLI, *L'indisponibilità dei diritti del consumatore nel Codice del Consumo e la nullità dei patti*, in *I Contratti*, 2007, 697, che considera indisponibili solo i diritti di cui all'art. 2 cod. cons., nonché i diritti non ancora acquisiti dal consumatore. Cfr. anche G. DE CRISTOFARO, *Le disposizioni generali e finali del codice del consumo: profili problematici*, in *Contratti, impresa Europa*, 2006, 68).

<sup>684</sup> Vedi più diffusamente paragrafo 2, capitolo 5.

<sup>685</sup> Sul punto C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., 215, che riprende la classificazione di G. DE NOVA, *Recesso*, in *Digesto civ.*, XVI, Torino, 1997, 316. In merito cfr. G. GABRIELLI, *Vincolo contrattuale e recesso unilaterale*, Torino, 1985; M. FRANZONI, *Efficiacia del contratto e recesso unilaterale*, in *Comm. Schlesinger*, 1998, II, 406.

del costo del trasporto, dell'alloggio, delle tasse, di atterraggio, di attracco, di sbarco o imbarco<sup>686</sup>.

La variazione deve essere documentata, comunicata entro 20 giorni prima della partenza e contenuta nel limite del 10% del prezzo originario<sup>687</sup>. Se l'organizzatore rispetta gli obblighi di indicazione dello *ius variandi* nel contratto e i limiti quantitativi e temporali di modifica, il viaggiatore non potrà far valere una eccessiva onerosità sopravvenuta del pacchetto<sup>688</sup>. Nel caso in cui, invece, il professionista variasse il prezzo di più del 10% rispetto al valore originario, il turista potrebbe recedere da contratto. Questa è un'ipotesi di recesso legale, *ex art. 90, co. 3, Cod. cons.*, rimedio stragiudiziale<sup>689</sup> e ipotesi speciale rispetto a quella generale dell'eccessiva onerosità, prevista dall'art. 1467 c.c.<sup>690</sup>. Le sopravvenienze indicate non sono controllabili dall'agente e possono incidere legittimamente sul prezzo, poiché determinano una onerosità sopraggiunta non giustificabile. Si determina, così, la normale alea contrattuale per il professionista, che non potrà far ricadere sul turista non solo gli aumenti di costo non ricompresi nell'elenco, ma anche le variazioni che avvengono nei 20 gg. precedenti la partenza e non potrà invocare il rimedio *ex art. 1467 c.c.* al di fuori dei casi previsti dall'art. 90 Cod. cons.<sup>691</sup>. Si è creato, così, un regime speciale di sopravvenienze, che non ammette deroghe, nel complesso peggiore rispetto a quello codicistico per il consumatore<sup>692</sup>.

---

<sup>686</sup> Cfr. V. ROPPO, *Commentario alla Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.)*, cit., 1777, che evidenzia la necessità perché siano effettivamente giustificate le variazioni al rialzo del prezzo del viaggio, di una valutazione complessiva che tenga conto, a fronte degli aumenti relativi al trasporto, carburante, anche degli eventuali guadagni sul corso dei cambi.

<sup>687</sup> Mentre l'art. 11, co. 3, d. lgs. n. 111/1995 prevede quale unica conseguenza dell'aumento del prezzo oltre il 10% il diritto del consumatore di recedere dal contratto e di ottenere la restituzione degli importi versati alla controparte, l'art. 13, co. 1, invece, contempla pur sempre l'ipotesi riferita, ma ad essa aggiunge in alternativa la possibilità per il turista di usufruire di un pacchetto turistico diverso, in sostituzione. Si è rilevato al riguardo che se il turista recede, il contratto si scioglie, e allora la vacanza alternativa da lui eventualmente richiesta dovrebbe formare oggetto di un nuovo contratto, rispetto al quale dovrebbe ipotizzarsi un obbligo a contrarre a carico dell'operatore. Ma se il viaggiatore, in realtà, richiede il pacchetto sostituito, egli non recede dal contratto, ma pretende la modificazione, anzi la contromodificazione, del suo oggetto, resa necessaria dalla previa modificazione prospettata dall'operatore. (Sul punto v. V. ROPPO, *I contratti del turismo organizzato. Prime riflessioni sul decreto legislativo n. 111/1995*, in *Studi in onore di P. Rescigno*, cit.).

<sup>688</sup> Sul punto si veda C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., 432, che osserva che la disciplina dettata dall'art. 90 è più svantaggiosa rispetto a quella applicabile in via generale ai contratti di appalto, dove il committente comunque gode di un diritto di recesso *ad nutum*, pur se vincolato al pagamento delle prestazioni già ricevute.

<sup>689</sup> Cfr. L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 104.

<sup>690</sup> Sul punto si veda A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, cit., 130 e G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., 222 ss.

<sup>691</sup> L'art. 90 Cod. cons. si occupa solo degli aumenti di prezzo, ma nulla dice sulle diminuzioni. La Direttiva 90/314/CE, invece, all'art. 4, lett. a) prevede sia le variazioni in aumento che in diminuzione. Ciò ha indotto parte della dottrina a ritenere che, malgrado il silenzio della norma nazionale, nel dovere di recepire la direttiva comunitaria in senso migliorativo e mai peggiorativo per la tutela dei soggetti privati, la disposizione deve essere interpretata nel senso che il consumatore ha diritto anche ad una diminuzione del prezzo, alle stesse modalità. (Cfr. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., 231, nota 50). La stessa questione è stata sollevata anche innanzi alla Corte di Giustizia, che però per problemi di giurisdizione non si è pronunciata nel merito (Corte di Giustizia, 27 gennaio 2005, C-125/04, in *Foro amm.-C. Stato*, 2005, 5 e in *Dir. turismo*, 2005, 354, n. PALANDRI). Nella sentenza i consumatori adivano un collegio arbitrale per ottenere il rimborso di parte delle somme corrisposte per un pacchetto turistico a fronte del miglior tasso di cambio sopraggiunto all'epoca della partenza, rispetto a quello esistente al momento di stipula del contratto.

<sup>692</sup> Altra parte della dottrina, favorevole ad ampliare la tutela del turista, nel senso di attribuirgli anche un diritto alla diminuzione del prezzo, si fonda, non solo sull'argomento ermeneutico ricavato dalla lettera della direttiva n. 90/314/CE, ma anche per lasciare invariato il rapporto di equilibrio tra le parti contrattuali, che altrimenti risulterebbe alterato, vanificando l'intento del legislatore, volto a bilanciare le alea contrattuali e ad interpretare il principio delle sopravvenienze in modo favorevole al viaggiatore. (Sul punto v. F. INDOVINO FABRIS, *Legislazione turistica*, Padova, 2004, 438, che considera come il professionista, per evitare la variazione *in melius* per il consumatore possa solo rinunciare anche a quella *in peius* per il

Il recesso del viaggiatore, oltre che per la variazione del prezzo, è previsto anche per il mutamento degli altri elementi del pacchetto da parte dell'operatore turistico. In tal caso, ex art. 91, co. 1, 2, 3 cod. cons. rilevano anche le sopravvenienze anteriori alla partenza. Mentre, infatti, relativamente al prezzo, rilevano solo i fatti sopravvenuti entro i venti giorni prima della partenza, quando l'oggetto della modifica riguarda gli altri elementi contrattuali la disciplina prevede una variazione generica prima della partenza<sup>693</sup>. Il momento della comunicazione di tale modifica rappresenta il termine iniziale per l'esercizio del recesso<sup>694</sup>. Da qui la necessità della forma scritta e della recettività<sup>695</sup>.

---

turista e positiva per lui, nei casi consentiti dalla legge). La norma, infatti, stabilisce che lo *ius variandi* può essere esercitato dal professionista solo se previsto tra le disposizioni contrattuali, così la mancata indicazione nel contratto paralizza entrambe le parti. Inoltre, la previsione di un regime speciale di disciplina dell'eccessiva onerosità (art. 90 cod. cons.) si sostituisce a quella codicistica (art. 1467 c.c.), così la rinuncia implicita allo *ius variandi*, per la mancata previsione di una clausola contrattuale sul punto, esclude la possibilità del ricorso per il professionista al regime ordinario di valutazione delle sopravvenienze, che avrebbe come effetto quello di eludere i limiti specifici temporali della norma ex art. 90 cod. cons., oltre ad impedire al turista il diritto di recesso, con il conseguente diritto di riprotezione ex art. 92 cod. cons., e di eventuale risarcimento del danno.

<sup>693</sup> Il co. 3, art. 91 cod. cons. ribadisce che il turista deve comunicare la propria scelta di esercitare il recesso entro due giorni lavorativi dal momento della ricezione della comunicazione di modifica. Il prima della partenza deve essere rispettoso di questo termine di deliberazione concesso al turista. E ciò viene confermato dalla impostazione che considera la mancata manifestazione della volontà di recedere nei termini come una acquiescenza alle modificazioni proposte. Lo *ius variandi* viene considerato come un diritto potestativo, idoneo ad incidere unilateralmente nella sfera giuridica altrui, e la comunicazione di variazione non integra una nuova proposta, a cui deve necessariamente seguire una accettazione, ex art. 1325 c.c., ma un intervento potestativo sul regolamento contrattuale, a cui può seguire o un recesso dell'altra parte, o un suo silenzio che vale come acquiescenza. (Sul punto v. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., 233 e L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, cit., 36).

<sup>694</sup> Dalla ricezione da parte del turista della comunicazione dell'organizzatore a voler modificare il contratto iniziano a decorrere i due gg. concessi al turista per scegliere se recedere dal contratto o accettare la proposta di modifica. In caso di mancata scelta del consumatore nei termini non è ipotizzabile una accettazione tacita, poiché aprirebbe il rischio di abusi da parte dell'operatore o inconvenienti troppo seri a danno del turista (sul punto v. v. ROPPO, *I contratti del turismo organizzato. Prime riflessioni sul decreto legislativo n. 111/1995*, in *Studi in onore di P. Rescigno*, cit.). Però, il non ritenere perentorio o di decadenza il termine in questione renderebbe oggettivamente incerto il destino del contratto sino al momento dell'inizio del viaggio, di qui la conclusione che se il consumatore non comunicò la scelta nei termini dovrà ritenersi che il contratto prosegue i propri effetti con le modifiche richieste dall'organizzatore. (Cfr. L. PIERALLINI, *Commento artt. 10-13*, in V. ROPPO (a cura di), *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, cit., 36). Infine, altra autorevole dottrina ritiene eccessivo qualificare perentorio o di decadenza tale termine, specie in difetto di una indicazione del legislatore in tal senso ricavabile sia pure implicitamente dal contesto normativo. Il limite temporale all'esercizio della facoltà di scelta del turista deve valutarsi – sempre secondo detta dottrina – secondo il parametro della correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto di cui all'art. 1375 c.c.; conclusione questa che, nel consentire al consumatore di poter comunicare la propria decisione in una tempistica non necessariamente così ridotta, riequilibra il dettato normativo, che non prevede alcuna forma di controllo da parte del consumatore in ordine alla sussistenza o meno della necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, né impone al professionista di rendere palesi le ragioni che lo inducono a modificare il programma. (Così, S. MONTICELLI- M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO ed E. GABRIELLI, cit., 782).

<sup>695</sup> Sull'argomento v. Trib. Treviso, 14 gennaio 2002, in *Giur. merito*, 2002, 1194, n. PESCAROLLO, che ha ritenuto essenziale la comunicazione di anticipazione dell'orario di partenza, e ha condannato il professionista per non aver informato correttamente il turista della variazione, evidenziando il potere di questi di accettare o meno il cambiamento, nel termine di due giorni dalla cominazione. Nella specie, il *tour operator* aveva indicato il nuovo orario nel *voucher* del volo, senza sottolineare al consumatore l'esistenza di questa variazione, e senza informarlo del suo diritto di recesso entro due giorni. Infatti, in tema di vendita di pacchetto turistico, la modifica della data di partenza, contenuta nella conferma di prenotazione del viaggio, non è opponibile al turista acquirente, qualora non sia evidenziata con le modalità prescritte dagli art. 7, 9 e 12 d.lgs. n. 111/1995 (nella specie la conferma di prenotazione recava una data di partenza dattiloscritta, senza alcun cenno alla modifica apportata e senza alcuna indicazione né dei motivi della modifica stessa, consentita solo per ragioni di necessità, né del termine entro il quale il consumatore avrebbe potuto recedere dal contratto restando esente da penale). Ne consegue che, qualora l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico abbiano modificato la data di partenza senza debitamente evidenziare la modifica apportata nella conferma di prenotazione del viaggio, il turista acquirente ha diritto, oltre alla restituzione del prezzo versato, al risarcimento del danno, riguardante sia le spese inutilmente sostenute, sia il pregiudizio c.d. «da vacanza rovinata», per i disagi materiali e psichici connessi alla perdita dell'occasione di vacanza.

In realtà, non tutte le modifiche che incidono sul rapporto contrattuale sono a tal punto rilevanti da legittimare l'applicazione dell'art. 91 cod. cons.<sup>696</sup>, ma è necessario anche che modifichino in modo significativo il contenuto contrattuale<sup>697</sup>. La significatività della modificazione deve essere valutata in relazione all'interesse turistico dedotto nel contratto<sup>698</sup>, l'onere probatorio è a carico del consumatore<sup>699</sup>.

Allo *ius variandi* per le sopravvenienze che si determinano durante la fase esecutiva del contratto, successivamente alla partenza, invece, si applicano i commi 4 e 5 dell'art. 91 cod. cons. e il turista può recedere soltanto se non sussiste o è insufficiente la soluzione alternativa proposta quale variazione<sup>700</sup>. È necessario distinguere tra sopravvenienza in fase esecutiva e mero inadempimento del professionista; la prima (*ex art. 91, co. 4, cod. cons.*) ricorre nel caso di impossibilità non imputabile all'organizzatore ad effettuare una parte essenziale dei servizi dedotti in contratto, secondo la regola dell'impossibilità sopravvenuta parziale *ex art. 1464 c.c.*

Tale regola subisce delle deroghe e si delinea un regime di disciplina speciale dell'impossibilità sopravvenuta parziale. Se questa incide su una prestazione essenziale rispetto al contratto, il debitore

---

<sup>696</sup> Tutti gli elementi previsti nell'elenco dell'art. 86 cod. cons. possono considerarsi essenziali per valutazione legale tipica, indipendentemente dall'entità della variazione che li riguarda (Cfr. C. ALVISI, *sub art. 92*, in *Codice ipertestuale del Consumo, Commentario*, diretto da M. FRANZONI, Torino, 2008, 434).

<sup>697</sup> Per alcuni il richiamo alla significatività della modificazione rinvierebbe tacitamente alla norma dell'art. 1455 c.c. Tale tipo di recesso sarebbe una ipotesi di risoluzione per inadempimento stragiudiziale; il turista sarebbe favorito nel non dover ricorrere all'autorità giudiziaria per realizzare il diritto a sciogliersi dal contratto (in tal senso si veda G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., 105; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., 240; A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, cit., 130).

<sup>698</sup> L'interesse dedotto nel contratto, da interpretarsi alla luce della causa in concreto del contratto, come già analizzato diffusamente nel paragrafo 4, capitolo 3, costituisce parametro per qualificare le variazioni contrattuali. In tema di variazioni in corso di esecuzione del contratto cfr. Cass., 24 aprile 2008, n. 10651, in *Dir. Turismo*, 2008, 349. Per la dottrina tradizionale, è significativa una modifica rilevante nell'economia del contratto (cfr. L. PIERALLINI, *Commento artt. 10-13*, in E. ROPPO (a cura di), *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, cit., 36); per altri, in senso critico, la parola "significativo" lascia all'interprete una certa discrezionalità (cfr. V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, in *Trattato di diritto commerciale*, diretto da V. BUONOCORE, II, 3.V, Torino, 2003, 322, nota 54). In base a queste considerazioni sono significative le modifiche delle date di partenza e rientro dal viaggio, quelle relative al mezzo di trasporto usato, quelle concernenti la esclusione di determinate destinazioni specialmente se esse nell'architettura del *tour* abbiano una importanza peculiare, infine anche quelle relative al tipo di sistemazione alberghiera, anche se migliorativa nella categoria, laddove l'albergo diverso abbia una localizzazione che possa creare disagi per il turista (sul punto v. le considerazioni e i distinguo di G. SILINGARDI-F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., 115).

<sup>699</sup> F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 69. La giurisprudenza di merito, invece, tende a ravvisare la significatività della variazione ogni volta si vada a incidere sugli elementi previsti all'art. 86, lett. g), h), i) Cod. cons. (Si segnalano sul punto le decisioni: Trib. Torino, 21 novembre 2003, in *Dir. Turismo*, 2007, 62 sulle diverse caratteristiche dell'imbarcazione per la crociera. Infatti, le informazioni relative al viaggio organizzato fornite al consumatore vincolano il *tour operator*, che va considerato responsabile del danno conseguente alla modifica degli elementi del pacchetto turistico che non abbia comunicato per iscritto al viaggiatore (nella specie: sostituzione di un'imbarcazione in occasione di una crociera nel Mar Rosso, laddove l'organizzatore del viaggio non ha provato che le motonavi avessero caratteristiche analoghe nonostante si trattasse di natanti diversi sia per dimensioni, sia per equipaggiamento). V. anche Trib. Monza, 19 maggio 2003, n. 1617, inedita, in relazione alla posticipazione dell'orario di partenza del volo e della mancata comunicazione di ciò).

<sup>700</sup> Dubbi interpretativi pone la disposizione in oggetto relativamente all'espressione "adeguate soluzioni alternative"; parte della dottrina propende per una valutazione in termini di adeguatezza della soluzione prospettata dall'organizzatore o dal venditore del viaggio sulla base di parametri oggettivi. Parametri quest'ultimi da utilizzarsi anche relativamente alla valutazione circa la rilevanza dei motivi che possono consentire al consumatore di non accettare la soluzione alternativa. Il rifiuto del viaggiatore, relativamente alla soluzione alternativa prospettata, è legittimo nella misura in cui sia sorretto da un giustificato motivo, con riferimento al caso che in concreto si prospetta. Anche in tal caso il ricorso alle clausole generali della correttezza e buona fede *ex art. 1175, 1375 c.c.* costituiscono un valido parametro di riferimento per la valutazione del comportamento delle parti. (Sul punto, S. MONTICELLI- M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, cit. 783).

non è liberato, ma è obbligato a fornire una soluzione alternativa, di qualità pari o superiore a quella sostituita, o a pagare la differenza di prezzo tra le prestazioni pattuite e quelle godute, salvo il risarcimento del danno. Se, poi, l'alternativa proposta è inaccettabile per un giustificato motivo, il turista può anche recedere dal contratto (co. 5).

Se il professionista non predispone un'alternativa valida per il turista, deve restituirgli non solo il prezzo pagato per i servizi non corrisposti, ma anche garantire l'eventuale rientro anticipato a sue spese. Nel caso di mancato adempimento dell'obbligazione alternativa, l'agente deve risarcire il danno, salvo la prova della forza maggiore<sup>701</sup>. In tali ipotesi il viaggiatore può recedere dal contratto, rifiutando la soluzione alternativa, in senso conforme all'art. 1464 c.c., ove si stabilisce che il creditore può recedere se non ha interesse all'esecuzione parziale del contratto<sup>702</sup>.

Intento principale del legislatore è stato quello di prevedere, in una logica di "riprotezione"<sup>703</sup>, una tutela remediale per il consumatore<sup>704</sup>, piuttosto che ricostruire la fattispecie e distinguere gli istituti<sup>705</sup>.

<sup>701</sup> Il turista che recede ha diritto alla ripetizione delle somme già corrisposte, nonché al risarcimento del danno sofferto, a meno che la modifica o la cancellazione da parte del *tour operator* sia dovuta a forza maggiore o mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti al viaggio. Tali disposizioni sono state applicate da Trib. Roma, 26 novembre 2003, in *Dir. Turismo*, 2003, 3, 232, con n. TURCO, *Sul rifiuto della proposta alternativa del tour operator in caso di modifiche dopo la partenza*, laddove ha riconosciuto il diritto al rimborso delle somme versate nonché al risarcimento dei danni ad una comitiva di turisti che non avevano accettato le modifiche apportate dal *tour operator* nel corso del viaggio, poiché la variazione doveva considerarsi essenziale rispetto a quanto pattuito, tale da implicare una nuova manifestazione di volontà da parte degli interessati con efficacia transattiva, e il rifiuto opposto non poteva essere considerato contrario a buone fede.

<sup>702</sup> Secondo una diversa tesi il turista può rifiutare la prestazione alternativa come nel caso in cui il creditore rifiuti la *datio in solutum* (cfr. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., 247). In generale sulla *datio in solutum* cfr. G. BISCONTINI, *Adempimento parziale e datio in solutum*, in *Rass. dir. civ.*, 1984, 613; ID., *Vicenda modificativa prestazione in luogo dell'adempimento e novazione del rapporto obbligatorio*, *ivi*, 1989, 263; A. ZACCARIA, *La prestazione in luogo dell'adempimento fra novazione e negozio modificativo del rapporto*, Milano, 1987; C. GRASSETTI, *Datio in solutum*, in *N.mo Dig. it.*; S. RODOTÀ, *Dazione in pagamento (dir. civ.)*, in *Enc. dir.*; sull'esattezza nell'adempimento e sull'adempimento parziale cfr. L. MENGONI, *Obbligazioni di risultato e obbligazioni di mezzi (Studio critico)*, in *Riv. dir. comm.*, 1954, 193 e 368; P. SCHLESINGER, *Riflessioni sulla prestazione dovuta nel rapporto obbligatorio*, in *Riv. trim.*, 1959, 1273; U. BRECCIA, *Le obbligazioni*, Milano, in *Tratt. dir. priv.*, a cura di IUDICA-ZATTI, XXIV, 1991; A. DI MAJO, *Delle modalità dell'obbligazione*, in *Comm. Scialoja-Branca*, Bologna-Roma, 1986; M. GIORGIANNI, *L'inadempimento: corso di diritto civile*, Milano, 1975; F. GALGANO, *Diritto civile e commerciale*, Padova, 1990; B. GRASSO, *Cod. civ. ann.* a cura di P. PERLINGIERI, IV, Torino, 1980; A. TRABUCCHI, *Commentario breve al codice civile*, Padova, 1984.

<sup>703</sup> L'espressione è di L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 109. Si configura in questi casi una sorta di diritto del consumatore alla modificazione del contratto, ovvero di obbligo dell'operatore a formulare una nuova proposta contrattuale che potrà essere accolta o rifiutata dal consumatore (cfr. V. ROPPO, *I contratti del turismo organizzato*, in V. RIZZO, *Diritto privato comunitario*, Napoli, 1997).

<sup>704</sup> Il profilo remediale è assurdo da qualche tempo a osservatorio privilegiato per valutare la crisi del sistema giuridico inteso come sistema complesso di regole formali e norme sostanziali. Si discorre infatti, da parte di esperti di differenti settori del diritto, di "giustizia in mezzo al guado", ovvero di "mercato delle regole": inteso quest'ultimo come stratificazione ed accumulo di disposizioni talvolta disarmoniche talvolta addirittura contrastanti, nate per rispondere a domande di giustizia a loro volta disarmoniche o contrastanti, spesso indirizzate a soddisfare l'interlocutore più forte, in un determinato momento storico, quasi che ragionare di rimedi significasse per ciò stesso ragionare di diritti. Ci s'immagina in tal modo di sottrarsi alla rigida gabbia delle regole per affidarsi invece ad uno strumento duttile, spesso fascinati dall'esperienza d'oltre oceano, uno strumento che non appartiene interamente né al diritto né all'azione, rivolto non a sanzionare la violazione, ma ad assicurare tutela all'interesse protetto. L'ottica remediale si libera così sia dalle maglie della produzione del diritto, sia da quella della produzione dell'azione. Nel nostro ordinamento, la visione trae saldo conforto dall'art. 24 Cost. Si tratta di incentivi, premi e sanzioni alternative che caratterizzano i moderni ordinamenti giuridici. Il problema della sanzione e degli incentivi si pone come problema dell'efficacia dei dispositivi di disciplinamento organizzati in forma di legge. Esso attiene alla possibilità di un ordine tecnico automatico e globale assicurato dalle stesse decisioni degli individui, che devono essere ordinati mediante un sistema di pene, sanzioni, premi e incentivi. Questo ordine tende a regolare anche le istituzioni che sono portatrici di istanze politiche. In tal modo il sistema dei premi e delle sanzioni da sistema spazialmente determinato da una decisione politica si trasforma in sistema spazialmente indeterminato di ordine tecnico che ingloba anche le decisioni politiche. Il volume indaga questo fenomeno scoprendo quanto risultino modificati non solo gli istituti classici del diritto privato, dal

Tali tutele saranno possibili solo in caso di impossibilità sopravvenuta di una parte essenziale del contratto, mentre per i servizi accessori o non essenziali<sup>706</sup> non si applica tale regime speciale, ma quello generale ex art. 1464 c.c., con liberazione del debitore e restituzione del corrispettivo versato per il singolo servizio non goduto.

L'art. 86 lett. d) cod. cons. prevede il recesso per giusta causa<sup>707</sup>. Se il viaggiatore, al momento della stipula del contratto, versa una somma a titolo di caparra pari al massimo al 25% dell'intero

---

contratto alla famiglia, dalla responsabilità civile al diritto societario, ma anche quelli del diritto processuale, pubblico e internazionale. Si veda testualmente, G. AUTORINO STANZIONE, *Patrimonio, persona, e nuove tecniche di governo del diritto: incentivi, premi, sanzioni alternative*, Napoli, 2009 o in [www.comparazioneidiritto.civile.it](http://www.comparazioneidiritto.civile.it). In generale sulla tutela remediale v. A. DONDI, *Funzione "remedial" delle "Injunctive class actions"*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1988, 245; nonché gli Atti del Convegno Organizzato dall'Associazione Italiana di Diritto comparato intitolato "Remedies. Forme e tecniche di tutela in diritto comparato", 1987; A. DI MAJO, *La tutela civile dei diritti*, Milano, 1982; e, più recentemente, a U. MATTEI, *I rimedi*, in *Trattato di diritto civile* diretto da R. SACCO, Torino, 2001 (ma già in precedenza lo stesso U. MATTEI, *Diritto e rimedio nell'esperienza italiana ed in quella statunitense. Un primo approccio*, in *Quadrimestre*, 1987, 341 ss.); R. COOTER, U. MATTEI, P.G. MONATERI, R. PARDOLESI, TH. ULEN, *Il mercato delle regole. Analisi economica del diritto civile*, Bologna, 2005. Sulla natura remediale della tutela risarcitoria cfr. sent. Corte cost., 6 luglio 2004, n. 204, in *Foro it.*, 2004, I, 2594, con nota di TRAVI e Corte cost., 11 maggio 2006, n. 191, in *Foro it.*, 2006, I, 1625, con nota di TRAVI.

<sup>705</sup> S. MAZZAMUTO, *Il contratto di pacchetto turistico*, in *Manuale di diritto privato europeo*, a cura di C. CASTRONOVO E S. MAZZAMUTO, II, Milano, 2007, 994, che analizza con precisione i vari rimedi in materia.

<sup>706</sup> Il giudizio di essenzialità, equiparato a quello di significatività dell'art. 91, co. 1, cod. cons., è stato interpretato alle luce dell'interesse turistico dedotto nel contratto, in base alla recente nozione di causa in concreto del rapporto, come funzione economica-individuale, ormai accolta da dottrina e giurisprudenza unanime. In quest'ottica la Suprema Corte ha affermato che l'art. 91 è applicabile anche quando vengono meno, non i servizi riconducibili all'attività dell'agente, bensì i presupposti estrinseci della vacanza che rendono utili i servizi offerti dallo stesso. La valutazione spetta all'utente del servizio, che ha diritto di usufruire di tutte le utilità e i benefici del viaggio. (Cass., 24 aprile 2008, n. 10651, cit.). Detta sentenza è intervenuta per risolvere il caso di una coppia che aveva acquistato un pacchetto turistico per un soggiorno sull'isola di Djerba e che, giunti sul posto, scopre che le spiagge e il mare sono infrequentabili per un disastro ecologico, causato da uno scarico abusivo in mare di una petroliera. I turisti agivano contro l'organizzatore, che non aveva fornito una valida alternativa, all'impossibilità di usufruire di un servizio essenziale, quello della spiaggia e del mare. Il *tour operator* sosteneva che ricorreva una ipotesi di esonero da responsabilità ex art. 96 cod. cons., poiché l'inadempimento era dovuto a un fatto imprevedibile ed inevitabile, o a forza maggiore. La Cass. qualifica la fattispecie non come inadempimento della prestazione turistica, bensì come sopravvenienza in corso di esecuzione concernente servizi essenziali. Il viaggio tutto compreso costituisce un nuovo tipo contrattuale, nel quale la finalità turistica, lo scopo di piacere non è un motivo irrilevante, ma si sostanzia nell'interesse che lo stesso è funzionalmente volto a soddisfare, connotandone la causa concreta. Tale finalità edonistica determinando l'essenzialità di tutte le attività e dei servizi strumentali alla realizzazione del fine principale del godimento della vacanza, così come proposta dall'organizzatore ed acquistata dal turista. (V. in particolare Cass., 24 luglio 2007, n. 16135, cit., e più in generale paragrafo 4, capitolo 3, sulla causa di ospitalità o dei contratti turistici). In dottrina si è parlato di commercializzazione della vacanza, come insieme degli elementi che consentono all'utente di godere di un periodo di riposo e di svago. L'organizzatore non potrà garantire la soddisfazione spirituale ed estetica che il turista si era prefigurato di trarre da quella vacanza, ma dovrà garantire i servizi che attribuiscono quel piacere del viaggio o del soggiorno, che il consumatore ha percepito come il valore specifico dell'offerta commerciale. Così l'agente sarà tenuto ad adoperarsi quando verrà meno la utilizzabilità dei servizi. Altra parte della dottrina critica tale orientamento, poiché sarebbe una elusione delle regole della responsabilità contrattuale, facendo gravare sull'agente anche le responsabilità che non gli sarebbero imputabili. Infatti, si ritiene che la mancata fruizione della spiaggia, servizio previsto nel contratto, integra un inadempimento e non una variazione delle prestazioni. Altrimenti si graverebbe l'organizzatore di obbligazioni alternative, per fatti a lui non imputabili, con confusione tra inadempimento e sopravvenienza ex art. 91 cod. cons. (cfr. A. GALATI, *Contratto di viaggio all inclusive e causa concreta*, in *I Contratti*, 2009, 309). Va anche precisato che un viaggio può avere finalità diversa da quella turistica, quale quella di studio, di cura, di salute, e la causa in concreto andrà ricercata in tale finalità, e alla luce di ciò si valuterà l'essenzialità di un servizio e la sua fungibilità con una obbligazione alternativa. (Sul punto, S. MONTICELLI, *Il contratto di viaggio*, cit., 191 ss.).

<sup>707</sup> Cfr. C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., 215. L'art. 86, co. 1, lett. d), cod. Cons. corrisponde all'art. 7, co. 1, lett. d), d. lgs., n. 111/1995, e parte della dottrina sottolineava che infelice era non solo la formulazione ma anche la collocazione, atteso che questa era inserita in un articolo dedicato al contenuto del contratto mentre la disciplina del recesso e dell'annullamento del viaggio trova spazio negli artt. 11-13 del decreto: anche questa collocazione così stravagante potrebbe favorire problemi interpretativi: così, v. E. GUERINONI, *Malattia del turista e impossibilità della prestazione*, in *Contratti*, 1997, 391. Nello stesso senso, G. TASSONI, *Risoluzione e recesso nel contratto di viaggio*, in *Recesso e risoluzione dei contratti*, a cura di G. DE NOVA, Milano, 1994, 659; G. SILINGARDI E F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, Torino, 1996, 66.

prezzo, non si producono gli effetti dell'art. 1385 c.c. sulla caparra confirmatoria se il recesso dipende da fatto successivo non imputabile o da un grave inadempimento della controparte<sup>708</sup>.

In realtà anche se il legislatore qualifica la somma versata dal turista come una caparra confirmatoria, si tratta di una caparra penitenziale. Essa, infatti, non opera nel caso di recesso per inadempimento grave della controparte, e se non sussiste la giusta causa, la somma assume funzione di corrispettivo del recesso. La disposizione, in ogni caso, attribuisce al viaggiatore, nel caso di sua impossibilità alla partenza, la possibilità di recedere dal contratto, pur perdendo la somma versata a titolo di caparra<sup>709</sup>. È fatto, inoltre, divieto al professionista di utilizzare clausole contrattuali che subordinino il recesso del turista al pagamento di multe penitenziali nei casi di impossibilità alla partenza.

Ulteriore problematica in materia concerne il recesso dalla prenotazione non confermata. In realtà, dal momento che il contratto turistico si intende perfezionato con l'accettazione dell'operatore turistico<sup>710</sup>, la revoca della proposta del turista non è un recesso e non necessita della giusta causa *ex art.* 86 cod. cons. L'atto viene qualificato come mera revoca recettizia, con diritto alla restituzione delle

---

<sup>708</sup> Prima dell'introduzione dell'art. 86 lett. d) cod. cons., si era individuata una possibile tutela per il turista impossibilitato a partire per una sua causa personale sopravvenuta imprevedibile (come una malattia impeditiva del viaggio o ostacoli sopraggiunti legati al lavoro) utilizzando l'art. 1463 c.c. e parificando l'impossibilità oggettiva della prestazione all'impossibilità soggettiva a riceverla. Tale *escamotage* era stato in passato respinto dalla giurisprudenza maggioritaria. La Corte d'Appello di Milano, in caso di malattia del turista impeditiva della partenza, aveva ritenuto inammissibile la parificazione tra impossibilità oggettiva e impossibilità a ricevere la prestazione, la quale può rilevare solo per escludere la *mora accipiendi*. (V. App. Milano, 1 marzo 1996, in *Contratti*, 1997, 386, n. GUERINONI, ove si legge che l'impossibilità del viaggiatore di usufruire di un «pacchetto turistico» non si risolve in impossibilità sopravvenuta della prestazione; pertanto, nel caso di specie, andava rigettata la domanda del viaggiatore diretta ad ottenere la risoluzione del contratto e la conseguente restituzione di quanto corrisposto al *tour operator*). La giurisprudenza, quindi, si era mostrata ferma nel negare la possibilità di esperire il rimedio di cui all'art. 1463 c.c. nell'ipotesi del turista che, per malattia improvvisa, propria o di un familiare, ovvero revoca delle ferie, sia stato impossibilitato a partire. Le argomentazioni poste alla base di tale orientamento poggiano sulla considerazione che le prestazioni dedotte nel contratto di viaggio sono per il turista il pagamento del prezzo, e per l'albergatore la messa a disposizione della camera e dei servizi connessi. Qualora il soggetto che ha prenotato non possa poi usufruire della vacanza per cause riconducibili alla propria sfera personale, non può essere invocato l'istituto dell'impossibilità sopravvenuta, poiché ciò significherebbe porre a carico del debitore, pronto all'inadempimento, l'impossibilità del creditore di cooperare per il ricevimento della prestazione.

<sup>709</sup> L'art. 86 lett. d) cod. Cons. è norma lacunosa: pur prevedendo la restituzione della caparra, non prevede la restituzione di ulteriori acconti o dell'intero saldo. In tal caso, per risolvere tale problema interpretativo, parte della dottrina si è mostrata contraria ad una interpretazione letterale della norma, facilmente eludibile attraverso richieste di versamento di acconti e saldo ravvicinati alla data di prenotazione. Qualora si ritenesse che l'art. 86 facesse riferimento alla restituzione di tutte le somme versate, si conferirebbe al turista il diritto di recesso da un contratto la cui esecuzione è già iniziata, dal momento che egli ha già versato il corrispettivo. Il turista, inoltre, ripeterebbe l'intera sua prestazione e per il professionista non sarebbe neppure previsto un indennizzo per le opere prestate. Questa sarebbe una lacuna difficilmente colmabile (Sul punto v. C. ALVISI, *sub art.* 86, in *Codice ipertestuale del Consumo, Commentario*, cit. 404 e in giurisprudenza Trib. Lanciano, 1 luglio 2002, in *Dir. Turismo*, 2003, 341 con n. di F. MICHETTI). Altra parte della dottrina propende per una lettura sistematica della norma: l'art. 86 consentirebbe al turista di recuperare solo la caparra versata, e non le ulteriori somme, mentre la restituzione del prezzo sarebbe disciplinata dagli artt. 90-92 cod. cons. Il turista, quindi, che si trovasse senza sua colpa impossibilitato a ricevere la prestazione acquistata potrebbe recuperare il prezzo solo ricorrendo all'istituto dell'impossibilità sopravvenuta, totale e parziale, *ex art.* 1463 o 1464 c.c. (Cfr. L. CABELLA PISU, *L'impossibilità della prestazione e la sfera del creditore nei contratti a prestazioni corrispettive*, in *Studi in onore di Pietro Rescigno*, Milano, 1998, 132; G. BENELLI, *La risoluzione del contratto di viaggio per impossibilità sopravvenuta di utilizzazione della vacanza*, in *Dir. Turismo*, 2007, 375, nota 12).

<sup>710</sup> Il contratto turistico si intende perfezionato solo con l'accettazione dell'operatore turistico solo ove si escluda che la prenotazione sia atto di accettazione di un'offerta al pubblico contenuta in un depliant turistico, bensì proposta di contratto rivolta dal viaggiatore all'organizzatore del viaggio. (Sul punto cfr. V. ROPPO, *Contratto turistico e clausole vessatorie*, in *Foro it.*, 1992, I, 1575 e S. MONTICELLI- M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO ed E. GABRIELLI, cit., 768). Sull'argomento vedi più diffusamente capitolo 3, paragrafi 7 e 8.

somme versate a titolo di indebito oggettivo<sup>711</sup>. Nel diverso caso della prenotazione confermata, in cui certamente il contratto turistico è già perfezionato, si pone la questione se è legittima la clausola che prevede che la caparra versata sia trattenuta dall'organizzatore laddove il viaggiatore receda ingiustificatamente dal contratto. In tal caso il recesso non dipende da un fatto sopraggiunto non imputabile, bensì da una diversa determinazione del turista circa la vacanza prenotata.

L'art. 86 cod. cons. va coordinato con gli artt. 1463 e 1464 c.c., che conservano il loro specifico ambito di applicabilità e che si applicheranno autonomamente, aumentando così le ipotesi di legittimo scioglimento del rapporto<sup>712</sup>.

In tutti i contratti di ospitalità, come si è già avuto modo di osservare<sup>713</sup>, la finalità turistica non costituisce un motivo irrilevante, bensì colora la causa concreta, sostanziandosi nell'interesse che l'accordo è funzionalmente volto a soddisfare. La causa è la sintesi degli interessi reali che il contratto è diretto a realizzare, funzione individuale del singolo, specifico contratto, a prescindere dal singolo tipo, fermo restando che tale sintesi deve riguardare la dinamica contrattuale e non la mera volontà delle

---

<sup>711</sup> V. G.d.P. Piacenza, 29 gennaio 2004, in *Dir. turismo*, 2005, 133, n. GIORDO, ove si legge che poiché la conclusione del contratto di vendita di pacchetti turistici avviene secondo la tradizionale dinamica di scambio proposta-accettazione, la prima formulata dal consumatore, nella forma della c.d. «prenotazione», la seconda (sovente indicata con il termine «conferma»), comunicata al cliente a seguito della verifica della disponibilità dei servizi proposti, l'azione con cui viene chiesta la restituzione di quanto versato all'atto della sottoscrizione del modulo di prenotazione deve essere qualificata (qualora non si sia addivenuti al perfezionamento del negozio) quale ripetizione dell'indebito e non quale azione di risarcimento danni per inadempimento contrattuale.

<sup>712</sup> A conferma di ciò si veda Cass., 24 aprile 2008, n. 10651, cit., che, aderendo alla nozione di causa in concreto del contratto di ospitalità, con finalità turistica, completando il regime delle tutele per il turista, oltre al recesso per giusta causa, ha previsto lo strumento della risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta della prestazione. La giurisprudenza, inoltre, sempre in una ottica di ampliamento delle tutele per il viaggiatore, ha equiparato la inutilizzabilità della prestazione per caso fortuito all'impossibilità sopravvenuta della prestazione stessa. (Sul punto cfr. Cass., 20 dicembre 2007, n. 26958, in *Obbligazioni e contratti*, 2009, 29, n. PAROLA, in *Corriere giur.*, 2008, 921, n. ROLFI e in *I Contratti*, 2008, 786, n. BARBIERA, *Risoluzione per impossibilità sopravvenuta e causa concreta del contratto a confronto*). In detta pronuncia si legge che: alla stregua del concetto di "causa negoziale concreta" va affermato che non soltanto la totale impossibilità sopravvenuta della prestazione (cioè, della sua esecuzione, tale da costituire un impedimento assoluto ed oggettivo a carattere definitivo) integra una fattispecie di automatica estinzione dell'obbligazione e risoluzione del contratto che ne costituisce la fonte ai sensi degli artt. 1463 e 1256, co. 1, c.c., in ragione del venir meno della relazione di interdipendenza funzionale in cui la medesima si trova con la prestazione della controparte, ma che lo stesso effetto consegue altresì all'impossibilità di utilizzazione della prestazione da parte del creditore. Infatti, si precisa, che la risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta della prestazione, con la conseguente possibilità di attivare i rimedi restitutori, ai sensi dell'art. 1463 c.c., può essere invocata da entrambe le parti del rapporto obbligatorio sinallagmatico, e cioè sia dalla parte la cui prestazione sia divenuta impossibile sia da quella la cui prestazione sia rimasta possibile. In particolare, l'impossibilità sopravvenuta della prestazione si ha non solo nel caso in cui sia divenuta impossibile l'esecuzione della prestazione del debitore, ma anche nel caso in cui sia divenuta impossibile l'utilizzazione della prestazione della controparte, quando tale impossibilità sia comunque non imputabile al creditore e il suo interesse a riceverla sia venuto meno, verificandosi in tal caso la sopravvenuta irrealizzabilità della finalità essenziale in cui consiste la causa concreta del contratto e la conseguente estinzione dell'obbligazione (nella fattispecie, relativa ad un contratto di soggiorno alberghiero prenotato da due coniugi uno dei quali era deceduto improvvisamente il giorno precedente l'inizio del soggiorno, la suprema corte, enunciando il riportato principio, ha confermato la sentenza di merito con cui era stato dichiarato risolto il contratto per impossibilità sopravvenuta invocata dal cliente ed ha condannato l'albergatore a restituire quanto già ricevuto a titolo di pagamento della prestazione alberghiera).

<sup>713</sup> Vedi più in particolare capitolo 3 paragrafo 4, *La causa dei contratti turistici*. In generale sulle teorie in merito all'elemento causale del contratto, G.B. FERRI, *Causa e tipo nella teoria del negozio giuridico*, Milano, 1966, 67; G. ALPA, *L'uso giurisprudenziale della causa del contratto*, in *Nuova giur. comm.*, 1995, II, 1; C.M. BIANCA, *Diritto civile, III, Il Contratto*, Milano, 1999, 452; V. ROPPO, *Il contratto*, in *Trattato Indica e Zatti*, Milano, 2001, 381; V. LOPILATO, *Questioni attuali sul contratto*, in *Approfondimenti tematici e giurisprudenza annotata*, Milano, 2004, 34.

parti<sup>714</sup>. Ne consegue che la sua irrealizzabilità, per sopravvenuto evento non imputabile alle parti, determina, stante il venir meno dell'elemento funzionale dell'obbligazione, costituito dall'interesse creditorio (*ex art. 1174 c.c.*), l'estinzione del contratto per sopravvenuta impossibilità di utilizzazione della prestazione, con esonero delle parti dalle rispettive obbligazioni<sup>715</sup>. Nel contratto turistico la causa non si sovrappone al tipo, consistente nello scambio tra servizio turistico e prezzo, ma consiste nel fine ludico, di svago in termini oggettivi, che ogni turista persegue. La «finalità turistica», quindi, connota la sua causa concreta ed assume rilievo, oltre che come elemento di qualificazione, anche relativamente alla sorte del contratto, quale criterio di relativo adeguamento, con la conseguenza che, nell'economia funzionale complessiva di detto contratto, l'impossibilità di utilizzazione della prestazione da parte del consumatore creditore per causa a lui non imputabile<sup>716</sup>, pur se normativamente non specificamente

---

<sup>714</sup> Così, Cass., 8 maggio 2006, n. 10490, in *Corriere giur.*, 2006, 1718. Successivamente il concetto è stato ribadito da Cass., 25 maggio 2007, n. 12235, in *Nuova giur. comm.*, 2007, 1177, la quale vertendo in tema di presupposizione esclude che a tale figura possano ricondursi fatti e circostanze ascrivibili alla causa, nel senso di condizionarne la realizzazione nel suo proprio significato di causa concreta, quale interesse che l'operazione contrattuale è diretta a soddisfare. Ancora, Cass., 22 marzo 2007, n. 6969, in *Foro it.*, 2007, in tema di *lease back*, contratto con riferimento al quale il concetto di causa in concreto era stato già in precedenza utilizzato per vagliarne l'ammissibilità nel nostro ordinamento alla luce del divieto del patto commissorio. V. anche Cass., 21 gennaio 2005, n. 1273, in *Giust. civ.*, 2006, I, 177.

<sup>715</sup> Impossibilità della prestazione e impossibilità di usufruirne rimangono concetti distinti seppure produttivi dei medesimi effetti. Mentre, infatti, nel primo caso, l'impossibilità della prestazione produce l'effetto liberatorio del debitore *ex art. 1256 c.c.*, e quello risolutorio *ex art. 1463 c.c.*, l'impossibilità di usufruire della prestazione, ferma l'applicazione sul piano del contratto dell'art. 1463 c.c., dispensa il debitore dall'adempimento per sopravvenuta carenza dell'interesse creditorio, di cui all'art. 1174 c.c., che connota la causa concreta del contratto. Conseguentemente, l'impossibilità di utilizzazione della prestazione da parte del creditore, pur se normativamente non disciplinata in modo esplicito, costituisce, analogamente all'impossibilità di esecuzione della prestazione, autonoma causa di estinzione dell'obbligazione; essendo la prestazione divenuta inidonea a soddisfare l'interesse creditorio, la conseguente estinzione del rapporto obbligatorio scaturisce dal contratto per sopravvenuta irrealizzabilità della sua causa concreta comporta l'esonero delle parti dalle rispettive obbligazioni: il debitore non è più tenuto ad eseguirla, il creditore non ha l'onere di accettarla. Questa conclusione sarebbe avvalorata dall'esigenza, cui sono ispirate anche le Sezioni Unite chiamate a pronunciarsi in merito alla riconducibilità d'ufficio della clausola penale (Cass., 13 settembre 2005, n. 18128, in *Nuova giur. comm.*, 2006, 364), di una lettura delle norme codicistiche alla luce dei principi costituzionali, in particolare quello di cui all'art. 2 Cost. Tale nuova impostazione comporta l'introduzione di un limite a tutela della parte debole del rapporto, costituito dall'inesigibilità delle pretese creditorie, laddove si pongano in contrasto con i principi di solidarietà cui si ispira la Cost. (Le stesse considerazioni sono state già avanzate da Cass., 13 settembre 2005, n. 18128, cit.). L'inesigibilità richiama il principio di buona fede (per una sua definizione, v. Cass., 11 febbraio 2005, n. 2855, in *Corriere giur.*, 2005, 975). La clausola di buona fede nell'esecuzione del contratto opera come criterio di reciprocità, imponendo a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra e costituisce un dovere giuridico autonomo a carico delle parti contrattuali, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da norme di legge; ne consegue che la violazione costituisce di per sé inadempimento e può comportare l'obbligo di risarcire il danno che ne sia derivato. Vari sono stati i modi di utilizzo di tale clausola generale: ai fini dell'eventuale responsabilità risarcitoria nel caso di recesso *ad nutum* della banca dal contratto di apertura di credito stipulato a tempo indeterminato (fra le molte, Cass., 22 novembre 2000, n. 15066, in *Banca borsa tit. cred.*, 2002, II, 115); per l'estensione dell'interpretazione secondo buona fede *ex art. 1366 c.c.* anche al di fuori delle clausole ambigue (v. Cass., 17 febbraio 2004, n. 2992, in *Contratto e impresa*, 2005, 579, in un caso in cui l'alienante non aveva provveduto alla cancellazione dei vincoli gravanti sull'immobile prima della data del rogito); al ruolo della buona fede come strumento per affermare la gravità dei rispettivi inadempimenti e quindi l'ammissibilità dell'azione *ex art. 1460 c.c.* (Cass., 11 febbraio 2005, n. 2855, cit., ove il conduttore si era rifiutato di pagare i canoni perché il locatore gli aveva di fatto impedito di usufruire dell'immobile, avendovi depositato delle bare); nonché come criterio per determinare la legittimità del rifiuto del creditore di ricevere la prestazione (Cass., 18 dicembre 2007, n. 26617, in *Contratti*, 2007, 597, con cui è stato risolto il contrasto in merito alla legittimità del rifiuto del pagamento tramite assegno anziché in contanti).

<sup>716</sup> Il tema della differenza tra impossibilità della prestazione e impossibilità del creditore a ricevere la prestazione è oggetto di discussione anche in dottrina. Secondo l'orientamento maggioritario, l'impossibilità di ricevere la prestazione si tradurrebbe sempre nell'impossibilità della prestazione stessa, poiché attraverso l'analisi del concetto di prestazione nella fase dell'adempimento si è giunti ad una più vasta accezione di impossibilità: negando la considerazione normativa autonoma dell'impossibilità a ricevere o cooperare, che altro non è se non l'impossibilità della prestazione: così testualmente G.

prevista, è da considerarsi causa di estinzione dell'obbligazione, autonoma e distinta dalla sopravvenuta totale (*ex art. 1463 c.c.*) o parziale (*ex art. 1464 c.c.*) impossibilità di esecuzione della medesima, analogamente all'impossibilità di esecuzione della prestazione<sup>717</sup>.

Dal combinato disposto dell'art. 86 cod. cons e degli artt. 1463 e 1464 c.c., è possibile concludere che il rischio delle sopravvenienze, non imputabili alle parti è a carico del professionista, a differenza della CCV, che lo poneva a carico del turista. L'operatore turistico potrà attenuarne le perdite ricollocando la vacanza sul mercato, anche attraverso le vendite *last minute* e *last second*<sup>718</sup>, oppure ricorrendo alle varie forme di assistenza turistica, legali (polizze assicurative e fondo di garanzia) e convenzionali (contratto di assistenza turistica)<sup>719</sup>. In conclusione va evidenziato che, il *tour operator* può inserire nel contratto turistico delle clausole di recesso convenzionale con sistema a scalare, in quanto più vicina è la data della partenza e più alta è la multa da pagare<sup>720</sup> per il recesso da parte del viaggiatore<sup>721</sup>. Tali clausole, se sottoscritte specificamente, saranno certamente legittime, pur in relazione

---

COTTINO, *L'impossibilità di ricevere o di cooperare del creditore e l'impossibilità della prestazione*, in *Riv. dir. comm.*, 1948, 443; sul punto cfr. A. MIGNOLI, *Impossibilità del creditore e incidenza del fortuito, in*, 1947, 286; G. CATTANEO, *Della mora del creditore*, in *Comm. Scialoja e Branca*, Bologna-Roma, 1973, 78; G. STELLA, *Impossibilità della prestazione per fatto imputabile al creditore*, Milano, 1995, 257. Rileva tale dottrina che la prestazione non può essere considerata solo dal punto di vista del debitore: L. CABELLA PISU, *L'impossibilità della prestazione e la sfera del creditore nei contratti con prestazioni corrispettive*, in *Contratto e impresa*, 1998, 562. *Contra*: P. TRIMARCHI, *Istituzioni di diritto privato*, Milano, 1998, 364; G. SANTORO, *Crisi del Golfo e impossibilità sopravvenuta dovuta a fatto del creditore*, in *Contratto e impresa*, 1991, 519. Secondo altro orientamento, nel caso di impossibilità del creditore a ricevere la prestazione troverebbe applicazione l'art. 1463 c.c. solo in quanto non espressamente derogato dalle parti: F. DELFINI, *Vendita via internet di pacchetti turistici last minute e recesso del consumatore*, cit., 123. La derogabilità dell'art. 1463 per volontà delle parti è ammessa dalla dottrina prevalente A. LUMINOSO, *I contratti tipici e atipici*, in *Tratt. Indica e Zatti*, Milano, 1995, 77; R. SACCO, *Il contratto*, II, in *Tratt. di diritto civile-Sacco*, Torino, 1993, 978. Si segnala una sentenza in materia che accoglie la domanda di risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta proposta da due coniugi che, dopo aver acquistato un viaggio di nozze alle Maldive, si sono rifiutati di partire a seguito dell'attentato alle Torri Gemelle di *New York* dell'11 settembre 2001. Nella decisione, il Trib. di Milano ha ritenuto sussistere i presupposti per l'applicabilità dell'art. 1463 c.c. dal momento che, in conseguenza dell'attentato terroristico, il marito era stato colpito da grave sindrome depressiva, medicalmente accertata, con crisi di panico tali da impedirgli di intraprendere un viaggio in aereo (Trib. Milano, 19 aprile 2002, in *Dir. turismo*, 2003, 157. La detta sentenza è stata oggetto di critiche in dottrina in quanto fonda la declaratoria di risoluzione su un elemento soggettivo e personale (paura di volare) se si considera che la partenza era prevista 10 gg. dopo l'attentato e con destinazione molto lontana dal luogo del disastro: in tal senso G. CIURNELLI, *La rinuncia del viaggiatore per impossibilità sopravvenuta*, in *Dir. Turismo*, 2003, 161).

<sup>717</sup> Vedi testualmente Cass., 24 luglio 2007, n. 16135, in *I Contratti*, 2008, 246, n. CAVJONI, *La finalità turistica come causa in concreto del contratto di viaggio*. Tale pronuncia aderisce all'orientamento dottrinario che afferma che l'impossibilità di utilizzare una prestazione costituisce una forma di inidoneità sopravvenuta della prestazione, che non soddisfa più l'interesse creditorio, con conseguente estinzione del rapporto obbligatorio per irrealizzabilità della causa concreta. Il riferimento è a C.M. BIANCA, *Diritto civile*, V, *La responsabilità*, Milano, 1995, 383.

<sup>718</sup> Di cui si è già fatto cenno in paragrafo 3, capitolo 5.

<sup>719</sup> Per il regime vigente durante il vigore della CCV era il turista a dover munirsi di strumenti assicurativi idonei a coprire il rischio del recesso senza giusta causa e delle sopravvenienze non imputabili. Cfr. G. CIURNELLI, *Il contratto di viaggio*, in *Manuale di diritto del turismo*, cit., 324.

<sup>720</sup> È ormai prassi costante quella dei *tour operator* di inserire nelle condizioni generali di contratto clausole che ricollegano la facoltà di recesso del consumatore, sia esso *ad nutum* ovvero giustificato, al pagamento di somme via via più elevate a seconda del momento in cui tale diritto viene azionato, rispetto al termine per la partenza. Circa la qualificazione di tali clausole non vi è unanimità fra gli interpreti. Si tratterebbe non di penali, come detto testualmente dall'art. 90, bensì di caparre penitenziali, la cui disciplina va ricercata nell'art. 1386 c.c.: in tal senso, A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999, 125. *Contra*: G. CIURNELLI, *Il contratto di viaggio e la vendita di pacchetti turistici*, in *Manuale di diritto del turismo*, cit., 419; Cass. 4 giugno 1991, n. 6306, in *Foro it.*, 1991, I, 3060. Sostengono la natura di multa penitenziale A. GIUFFRIDA E E. FORTUNATO, *Contratto di viaggio e clausole vessatorie*, in *Contratti*, 1999, 704. Ritiene, invece, che si versi nell'ipotesi di condizione o clausola atipica Trib. Milano, 14 dicembre 1992, *ivi*, 1994, 675.

<sup>721</sup> Una autorevole dottrina ha ritenuto che, dal combinato disposto degli artt. 7 e 13 d. lgs. 111/1995, si è attribuito all'organizzatore il diritto di trattenere le somme versate all'atto della prenotazione e di pretendere il pagamento dell'importo

ai divieti di vessatorietà<sup>722</sup> e abusività<sup>723</sup>. Infine, se eccessivamente onerose, in analogia all'art. 1384 c.c., sarà possibile ricondurle ad equità *ex officio*<sup>724</sup>.

non ancora versato benché previsto, in contratto, quale pagamento da effettuarsi all'atto della prenotazione. Poiché l'art. 86 cod. cons. prevede che l'ammontare della caparra non può superare il 25% del prezzo del viaggio, tale dottrina ha ritenuto illegittime quelle clausole che prevedono forti variazioni peggiorative rispetto al tetto massimo indicato a seconda che la rinuncia al viaggio avvenga progressivamente in un periodo più vicino alla data di partenza, fino a coprire il 100% del prezzo del pacchetto turistico. (Cfr. S. MONTICELLI- M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, cit., 769; e in senso conforme C.S. CARRASSI, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 1, 29, che sottolinea il marcato profilo di invalidità e abusività di tali clausole). Dubita della validità di tali clausole G. TASSONI, *Risoluzione e recesso nel contratto di viaggio*, cit., perché si prevede che l'indennizzo sia dovuto in ogni caso, e non si esclude l'ipotesi in cui al *tour operator* non derivi dal recesso del turista alcun danno, ad es. perché egli ha potuto vendere il viaggio ad un altro cliente oppure perché non è tenuto, in particolari circostanze ad indennizzare i prestatori dei servizi prenotati: si potrebbe delineare, in casi del genere, un ingiustificato arricchimento dell'organizzatore a danno del cliente. Analoghe perplessità anche in A. FLAMINI, *La tutela del turista: dai controlli pubblici ai rimedi privati*, in *Dir. turismo*, 2003, 3, 228. Sottolinea inoltre C.S. CARRASSI, cit., 215, che la possibilità di un danno economico per il *tour operator* rientra nel normale rischio di impresa.

<sup>722</sup> Il problema di rapporti tra la disciplina speciale dei contratti turistici e quella generale sulle clausole vessatorie nei contratti tra consumatori e professionisti è stato ampiamente trattato dalla dottrina. In particolare, ad un orientamento che, richiamando il brocardo *lex posterior generalis* (art. 1469 *bis* ss.) *non derogat legi priori speciali* (d. lgs. n. 111/1995), ha sostenuto l'applicabilità della sola disciplina speciale appositamente prevista per il contratto turistico, si è nettamente contrapposta la tesi secondo cui il conflitto fra le due fonti concorrenti va senz'altro risolto nel senso che la normativa in tema di clausole vessatorie prevale rispetto a quella dettata per i contratti vendita di pacchetti turistici (in tal senso, G. IUDICA, *La disciplina delle clausole abusive nel contratto di viaggio*, in *Resp. com. e impresa*, 1997, 74; R. CONTI, *Contratti di viaggio tutto compreso e clausole vessatorie*, in *Corriere giur.*, 2000, 1513). Fra i due estremi si colloca la posizione di chi ritiene che sia maggiormente rispondente alla *ratio* di tutela delle norme che l'interprete proceda ad un accorto *mix* della disciplina speciale con quella della novella, onde evitare che da lacune o imperfezioni della disciplina verticale di settore consegua un deficit di protezione del consumatore-turista, protezione che sarebbe assicurata ove si ritenesse applicabile al contratto di viaggio anche quella novella: così, testualmente, S. MONTICELLI, *Contratto di viaggio turistico: leggi di settore e disciplina delle clausole vessatorie nei contratti dei consumatori. Una difficile omogeneizzazione*, in *Rass. dir. civ.*, 1998, 801; analoghe considerazioni anche per G. DE NOVA, cit., 86 e V. ROPPO, *Note introduttive*, in *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in *Leggi civ. e comm.*, 1997, 2; L. ROSSI CARLEO, *Il turista come consumatore speciale*, in *Comm. Alpha e Patti*, II, Milano, 1997 e da ultimo A. MUSIO, *Contratti di viaggio e clausole vessatorie*, in *Dir. Turismo*, 2005, 22. A quest'ultimo orientamento sembra aver aderito anche la giurisprudenza maggioritaria laddove ha applicato ai contratti turistici anche la normativa relativa ai contratti del consumatore, non considerando sufficiente ad escludere il giudizio di vessatorietà la mera apposizione di clausole riproduttive di disposizioni di legge: in tal senso, Trib. Treviso, 14 gennaio 2002, in *Giur. merito*, 2002, 1194; Trib. Palermo, 11 luglio 2000, cit.; *contra*: Trib. Torino, 19 gennaio 2005, in *Dir. Turismo*, 2006, 2, 141.

<sup>723</sup> La clausola che prevede il pagamento di una penale in caso di recesso del consumatore ma non anche qualora tale facoltà sia esercitata dal professionista dovrebbe considerarsi contraria all'art. 1469 *bis*, co. 3, n. 5, c.c.: in dottrina G. DE NOVA, *Clausola vessatoria e contratti turistici*, in *Contratti*, 1997, 86; G. IUDICA, *La disciplina delle clausole abusive nel contratto di viaggio*, in *Resp. com. e impresa*, 1997, 69. Rileva inoltre parte della dottrina che è usuale che il pacchetto che è stato rinunciato o per il quale c'è stato recesso da parte di un consumatore venga poi venduto ad altri e quindi, in tale ipotesi, vi sarebbe una manifesta eccessività della somma che è stata pagata da parte del consumatore: così, testualmente, A. FLAMINI, *La tutela del turista*, cit., 228. Altra parte della dottrina ha rilevato che se nel contratto manca un equivalente diritto del turista a sanzionare il recesso del professionista, la clausola, poiché non reciproca, deve essere considerata squilibrata. (Sul punto vedi C. ALVISI, *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, cit., 22). In realtà il problema concerne la possibilità per il professionista di recedere dal contratto senza pagare multe, in caso di mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti al viaggio. Egli per poter recedere è tenuto ad adempiere a delle obbligazioni alternative e, qualora manchi una simile clausola, anche al risarcimento del danno. Ma autorevole dottrina ritiene che le multe penitenziali per il recesso del turista non determinano alcun squilibrio *ex art.* 92 cod. cons., tenuto conto che la vessatorietà di una clausola va valutata in relazione a tutte le clausole contrattuali, alla sua natura e alle circostanze della stipulazione. (Sul punto L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 117).

<sup>724</sup> Cfr. Trib. Roma, 7 febbraio 2003, in *Dir. turismo*, 2003, 353, n. CORRADO. Anteriormente altra giurisprudenza aveva già riconosciuto la possibilità per il turista che sia pregiudicata dalla richiesta di pagamento di penali per il recesso, di chiederne la riduzione ai sensi dell'art. 1384 c.c.. Il giudice in tal sede, nell'ottica di un congruo temperamento degli interessi contrapposti, può valutare le ragioni che hanno giustificato il recesso, anche se in prossimità della partenza e, conseguentemente, provvede alla riduzione della penale (Cfr. Trib. Genova, 12 maggio 1994, in *Giur. it.*, 1994, I, 2, 214. Nel caso esaminato la rinuncia al viaggio alle *Mauritius* era giustificata dalla malattia di uno dei partecipanti, insorta nell'imminenza della partenza). La stessa pronuncia, sempre in una ottica di protezione del consumatore ha ritenuto applicabile ai contratti turistici l'art. 1341 c.c., con la conseguenza che, qualora la previsione del pagamento di una penale sia inserita nelle condizioni generali, tale clausola per essere opponibile al turista, deve essere dallo stesso sottoscritta

## 6. L'annullamento del viaggio da parte dell'organizzatore.

Oltre al recesso del turista, l'art. 92 cod. cons disciplina anche il recesso dell'organizzatore, cui si ricollegano le stesse tutele offerte al viaggiatore in caso di recesso per modificazione dei presupposti. Il risarcimento del danno<sup>725</sup> non è dovuto soltanto se l'annullamento del viaggio da parte dell'organizzatore è causato da una forza maggiore<sup>726</sup> o dal mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti. La previsione del numero minimo deve risultare da atto scritto e la cancellazione deve essere comunicata al turista almeno entro 20 gg. prima dalla partenza<sup>727</sup>. Inoltre, l'eccesso di prenotazioni non può mai comportare un esonero dal risarcimento; viene, così, vietata la possibilità di sfruttare il fenomeno dell'*overbooking*<sup>728</sup>.

---

specificamente. Altre pronunce hanno invece assoggettato la previsione *de quibus* al giudizio di vessatorietà di cui all'art. 1469 *bis* (oggi art. 33 cod. cons.), concludendo per l'inefficacia della stessa nel caso in cui preveda un diverso trattamento del diritto di recesso del consumatore – obbligato al pagamento di penali via via crescenti a seconda dell'approssimarsi della partenza – rispetto a quello del venditore-professionista (che invece si riservava il diritto di recedere *ad nutum* con la sola conseguenza della restituzione delle somme già percepite) (Vedi Trib. Palermo, 24 gennaio 1997, in *Corriere giur.*, 1998, 1, 103 e Trib. Palermo, 11 luglio 2000, *in*, 2000, 158). Diversamente, invece, nel caso in cui la clausola che prevede il recesso oneroso sia bilaterale, scudendosi il pagamento di penali a carico del *tour operator* nei soli casi di impossibilità sopravvenuta della prestazione o avveramento della condizione risolutiva. Da segnalare che, da ultimo, il Tribunale di Torino, seppure ha escluso l'applicabilità dell'art. 1469 *bis* ai contratti turistici, vigendo per gli stessi una disciplina speciale, ha concluso nel senso che il recesso del consumatore per fatto sopraggiunto non imputabile a quest'ultimo o per grave inadempimento dell'organizzatore è consentito senza il pagamento di penali, anche qualora tale facoltà non sia espressamente prevista dal contratto, purché le Condizioni Generali richiamino integralmente la disciplina del d. lgs. n. 111/1995. (Così, testualmente, Trib. Torino, 19 gennaio 2005, cit., 141). In definitiva, è ammissibile la previsione di penali per il recesso, ma queste devono essere oggetto, se contenute in condizioni generali, di specifica sottoscrizione da parte del consumatore, *ex art.* 1341 c.c.; inoltre le stesse possono essere rimosse dal venditore solo nel caso in cui il recesso non si giustifichi in forza di un fatto sopravvenuto non imputabile al consumatore o a causa del grave inadempimento del venditore stesso, dovendosi configurare prevalente la disciplina legale dettata dall'art. 86, co. 1, lett. d), cod. cons.

<sup>725</sup> Proprio per la previsione del risarcimento del danno, tale fattispecie è vicina alla figura dell'inadempimento dell'organizzatore, fondamento normativo del risarcimento del danno da vacanza rovinata (cfr. G. TASSONI, *Il nuovo decreto legislativo sui viaggi organizzati. Commento al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111*, in *Contratti*, 1995, 3, 323).

<sup>726</sup> Con tale enunciato viene codificato il principio della sopravvenienza. Nonostante l'assenza di una previsione esplicita, deve riconoscersi anche a favore del viaggiatore il diritto di recedere senza indennizzo per effetto di una accertata sopravvenienza (è, ad esempio, il caso in cui nel paese meta del viaggio vi siano episodi di guerriglia, tumulti, epidemie, etc.); se, infatti, in tali ipotesi, non fosse l'organizzatore a cancellare il *tour* non potrà negarsi ai viaggiatori il diritto di recedere né, d'altra parte, potrà loro addossarsi l'onere di indennizzo dell'organizzatore per eventi che incidono tipicamente nella sfera del rischio d'impresa. (In senso conforme V. ROPPO, *Commentario alla Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.)*, cit., 1776; V. CUFFARO, voce *Contratto turistico*, in *Digesto IV, Discipline privatistiche*, cit., 298).

<sup>727</sup> Tali termini si ritengono inderogabili, e ciò trova conferma non solo dall'intero contesto normativo in cui è inserito, ma anche dall'espressione perentoria usata dal legislatore. Di conseguenza laddove nel contratto siano indicati termini più brevi o non siano affatto indicati varranno i termini di cui innanzi secondo il combinato disposto degli artt. 1419, co. 2 e 1339 c.c. (Cfr. C.S. CARRASSI, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, cit., 27).

<sup>728</sup> Sull'argomento si rinvia più diffusamente *infra* paragrafo 9, capitolo 3. Per una analisi del fenomeno dell'*overbooking* aereo si veda S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da CICU e MESSINEO, Milano, 2001, 483; G. GUERRIERI, *Overbooking, overselling and denial of boarding*, in *Annals of Air and Space Law*, 1989, 191; P. GIRARDI, *Riflessi giuridici dell'overbooking nel trasporto aereo di linea*, in *Dir. trasp.*, 1988, II, 173 e M. DEIANA, *Riflessioni sulla sovrapprenotazione nel trasporto aereo*, in *Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, Cagliari, 2005, 28. Mentre per il trasporto aereo il legislatore comunitario è intervenuto prima con il regolamento n. 295/91/CEE e poi con quello n. 261/2004/CE; il fenomeno alberghiero non ha ricevuto una disciplina specifica e oggi è regolato dalle norme sulla responsabilità contrattuale. Si veda V. FRANCESCHELLI, *La prenotazione*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (diretto da), *Manuale di diritto del turismo*,

Vero e proprio recesso dell'organizzatore può essere ritenuto solo quello per mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti. Negli altri casi il *tour operator* sembra trovarsi in una impossibilità di adempiere alla prestazione. È, così, costretto a sostituire quella prestazione con un'altra, relativa ad un pacchetto turistico di pari o maggiore valore, senza aumento di prezzo per il viaggiatore. Nel caso in cui, però, il viaggio sostitutivo sia di valore inferiore, l'operatore deve restituire la differenza di prezzo al turista, e ciò induce a ritenere che abbia la facoltà di scelta sulla vacanza suppletiva. Si tende ad evitare che il consumatore prediliga pacchetti molto diversi tra loro o molto più costosi rispetto a quelli iniziali, tali da determinare un abuso del diritto da parte del turista<sup>729</sup>. Il viaggiatore può, però, preferire di non novare il rapporto, e di estinguerlo, con il diritto di ripetere le somme già pagate a titolo di prezzo. Tale restituzione deve avvenire entro il termine di 7 gg. dal recesso o dalla cancellazione<sup>730</sup>.

L'organizzatore può essere esonerato dall'obbligo di risarcire il danno cagionato dalla non esecuzione del viaggio solo nel caso di forza maggiore o di mancato raggiungimento del numero di partecipanti stabilito nel contratto<sup>731</sup>. In conclusione, il diritto di recesso dell'organizzatore, ma anche quello del turista per modifica dei presupposti (*ius variandi*), esplica non soltanto una funzione di conservazione del contratto, ma anche di conservazione del rapporto, rappresenta più una fattispecie modificativa del rapporto che estintiva del contratto, in virtù non tanto del principio di conservazione del negozio e di mantenimento dei suoi effetti, ma prevalentemente per il principio di conservazione degli effetti a prescindere dal negozio, là dove tali conseguenze giuridiche non nascono dall'accordo<sup>732</sup>. Vengono, cioè, mantenuti gli effetti del rapporto che non derivano dall'originario negozio, ma dall'esercizio dello *ius variandi* del turista.

## 7. La disciplina delle clausole vessatorie.

---

cit., 265 ed *ivi* M.E. LA TORRE, *Il contratto d'albergo*, 295 e G. BENELLI, *Responsabilità dell'albergatore per overbooking alberghiero e risarcimento del danno*, in *Contratti*, 1998, 520.

<sup>729</sup> Sul punto v. L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, cit., 39; *contra*, G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., 238, che ritiene che in caso di cancellazione del pacchetto si può parlare di un vero recesso dell'organizzatore, nonostante la previsione dell'obbligazione alternativa, nonché del risarcimento del danno, qualora la cancellazione non derivi da fatto non imputabile al debitore.

<sup>730</sup> Si configura in questi casi una sorta di diritto del consumatore alla modificazione del contratto, ovvero di obbligo dell'operatore a formulare una nuova proposta contrattuale che potrà essere accolta o rifiutata dal consumatore (Vedi V. ROPPO, *I contratti del turismo organizzato*, in V. RIZZO, *Diritto privato comunitario*, Napoli, 1997).

<sup>731</sup> Alcuni ritengono che tale clausola più che un diritto di recesso, sia una condizione risolutiva del contratto di viaggio, per la sua obbligatoria previsione nel contratto (cfr. C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., 221).

<sup>732</sup> Testualmente v. A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, cit., 138, che rinvia a P. PERLINGIERI, *Il fenomeno dell'estinzione delle obbligazioni*, Napoli, 1995, 35; ID., *Dei modi di estinzione delle obbligazioni diversi dall'adempimento*, Bologna, 1975, 6; L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 119; M. PENNASILICO, *Il principio di conservazione dei valori giuridici*, Napoli, 2002, 53.

## La disciplina delle clausole vessatorie<sup>733</sup> applicata ai contratti turistici<sup>734</sup>, già prima dell'emanazione

<sup>733</sup> In particolare per qualificare una clausola come vessatoria, è necessario qualificare come rilevante lo squilibrio normativo (tra i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto), e non quello economico (tra i valori delle prestazioni dedotte in contratto). (Sul punto v. E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2005, 486; ID., *Dei contratti del consumatore in generale*, Torino, 2006 e 2011; e sulle clausole vessatorie in particolare, ID., *Tutela del Consumatore e clausole vessatorie*, Napoli, 1998, 29 e ID. *La specifica approvazione per iscritto delle clausole vessatorie nella recente legislazione speciale*, in *Riv. dir. priv.*, 2001, 815).

<sup>734</sup> Si veda, per un'ampia ed aggiornata rassegna delle opinioni espresse sull'argomento: A. MUSIO, *Contratti di viaggio e clausole vessatorie*, in *Dir. Turismo*, 2005, 22; P. GROSSI, *Le condizioni generali di contratto nel settore turistico*, in AA. VV., *Le condizioni generali di contratto*, a cura di C.M. BIANCA, II, Milano, 1981, 215; G. CIURNELLI, *Il contratto di organizzazione e di intermediazione di viaggio*, in *Riv. giur. circ. traspr.*, 1989, 677; L. TULLIO, *Condizioni generali di contratto e clausole vessatorie nella contrattualistica dei trasporti*, in *Dir. traspr.*, 1995, 3, 726. Un primo approccio, parzialmente recepito da Trib. Torino, 18 gennaio 2005, n. 344 (v. nota successiva), è quello di chi risolve la questione in base ai principi di successione delle leggi nel tempo, e in particolare al brocardo *lex posterior generalis non derogat legi priori speciali*, da cui posto che costituendo la legge di attuazione della direttiva in materia di clausole vessatorie e il decreto turistico fonti di pari livello, ne discende la prevalenza della disciplina speciale del d. lgs. 111/1995 rispetto alla disciplina generale dell'art. 1469 *bis* c.c., introdotta con la novella del 1996 e quindi successiva al decreto in tema di materia di viaggio. (Esclude espressamente questa possibilità interpretativa Trb. Palermo, 11 luglio 2000, v. nota n. 710, secondo cui i contratti di viaggio tutto compreso, anche se disciplinati dalla normativa di settore d. lgs. n. 111/1995, soggiacciono alla novella codicistica in tema di clausole abusive che ha recepito la direttiva 93/13/CEE). Tale approccio, secondo l'opinione dominante, andrebbe però temperato in modo da non sottrarre il terreno dei contratti di viaggio al controllo di vessatorietà da operarsi mediante i canoni della novella, per cui si ritiene che l'interprete debba procedere ad un accordo *mix* della disciplina speciale con quella della novella onde evitare che da lacune o imperfezioni della disciplina verticale di settore (d. lgs. e CCV) consegua un *deficit* di protezione del turista, protezione che sarebbe assicurata ove si ritenesse applicabile al contratto di viaggio anche la novella. (Così, S. MONTICELLI, *Contratto di viaggio turistico: leggi di settore e disciplina delle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori. Una difficile omogeneizzazione*, in *Rass. Dir. Civ.*, 1998, 4, 800, il quale si richiama ad analoghe considerazioni di G. DE NOVA, *Clausola vessatoria e contratti turistici*, in *Contr.*, 1997, 86, cit. e ID., *La novella al codice civile in tema di clausole vessatorie e i contratti turistici*. Relazione presentata al convegno sul tema: *Turismo, industria strategica del nuovo millennio. L'evoluzione del quadro normativo*, Milano, 12 novembre 1996, 42; V. ROPPO, *Note introduttive*, in *Viaggi, vacanze e circuiti*, cit., 2). Un secondo approccio è quello che individua la soluzione del problema nel disposto dell'art. 1469 *ter*, co. 3 c.c., a norma del quale non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizione di legge ovvero che siano riprodotte di disposizione o attuative di principi contenuti in convenzioni internazionali delle quali siano parti contraenti tutti gli Stati membri dell'Unione europea o l'Unione europea. Si tratta di una norma che sancisce una presunzione di non vessatorietà delle disposizioni legislative sia interne che internazionali, sul presupposto che il legislatore nel predisporre una determinata regolamentazione di una fattispecie contrattuale realizzi un'equilibrata composizione degli interessi delle parti, senza squilibrio in danno della parte contraente debole. (Sul punto v. P. SIRENA, in AA. VV., *Le clausole vessatorie nei contratti coi consumatori*, *Commentario agli artt. 1469 bis-1469 sexies del Cod. civ.*, a cura di G. ALPA e S. PATTI, II, Milano, 1997, 583). Applicando questo principio alle clausole di un contratto di viaggio ne discende che, ove riproducano disposizioni del d. lgs. n. 111/1995, esse debbano presumersi equilibrate e non vessatorie. Ma tale interpretazione in riferimento ai contratti turistici può determinare un sensibile abbassamento del livello di protezione dei consumatori di fronte alla pratica, diffusa soprattutto in passato anche fra gli imprenditori del settore turistico, di riempire i moduli e i formulari con clausole squilibrate in favore dei predisponenti e in danno dei viaggiatori. Secondo un'autorevole opinione le disposizioni di legge in grado di escludere la vessatorietà della pattuizione contrattuale *ex art. 1469 ter*, co. 3 c.c., sarebbero solo quelle che pongono una clausola *ex lege*, mentre sarebbero sottoposte al giudizio di vessatorietà quelle disposizioni di legge che disciplinano una clausola (G. DE NOVA, *Clausola vessatoria e contratti turistici*, cit. Condivide la medesima impostazione S. MONTICELLI, *Contratto di viaggio turistico: leggi di settore e disciplina delle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori. Una difficile omogeneizzazione*, cit., 802). Alcuni autori ritengono, richiamando il più generale orientamento del legislatore comunitario diretto alla tutela del consumatore, che il conflitto tra le fonti concorrenti vada risolto a favore della disciplina generale della novella, così che anche le clausole contrattuali riprodotte di norme di legge che disciplinano i contratti turistici debbano assoggettarsi al giudizio di vessatorietà. (Cfr. G. IUDICA, *La disciplina delle clausole abusive nel contratto di viaggio*, cit., 74. Si chiede se le normative di tutela del consumatore in materie particolari, tra cui quella in materia di viaggi e turismo, debbano considerarsi discipline speciali derogatorie della disciplina generale o normative di settore sulle quali prevale quella di recepimento in materia di clausole abusive, G. ALPA, *Sul recepimento della direttiva comunitaria in tema di clausole abusive*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1996, 47). Sembrerebbe preferibile l'opinione che invece di dare prevalenza all'una o piuttosto all'altra disciplina in termini assoluti, l'interprete debba scegliere una soluzione certamente più complessa, ma più rispondente alle intenzioni del legislatore, nel senso di individuare una soluzione dei problemi grazie ad un equilibrio utilizzo di entrambe le discipline in questione, tanto di quella generale *ex art. 1469 bis* ss. c.c., tanto di quella speciale, di cui al d. lgs. n. 111/1995. Si dovrebbe operare mediante un criterio casistico, lasciando all'interprete, di volta in volta, il compito di valutare se la riproduzione di un testo normativo all'interno del contratto sia idoneo a rendere la clausola immune dal controllo di vessatorietà, il che avverrà qualora le condizioni generali di contratto riproducano integralmente la disciplina

del cod. cons., ha posto il problema del coordinamento tra gli artt. 1469 *bis* ss. c.c. e il d. lgs. n. 111/1995<sup>735</sup>. Tutti i contratti di ospitalità, anche se disciplinati da normative di settore, sono sottoposti alle regole generali sulle clausole abusive<sup>736</sup>.

---

degli interessi delle parti realizzata dal legislatore. Potrebbe anche accadere che pur in presenza di singole clausole riproduttive di norme di legge, il complessivo assetto degli interessi realizzato dalle parti non sia conforme allo schema tipico, con la conseguenza che anche la singola clausola riproduttiva di una norma di legge possa essere sottoposta al *test* di vessatorietà (Cfr. L. ROSSI CARLEO, *Il turista come consumatore speciale*, in AA. VV., *Le clausole vessatorie nei contratti coi consumatori. Commentario agli artt. 1469 bis- 1469 sexies del Cod. civ.*, a cura di G. ALPA e S. PATTI, II, Milano, 1997, 828). Ma osserva V. ROPPO, *Contratti turistici e clausole vessatorie*, in AA. VV., *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, a cura di U. DRAETTA e C. VACCÀ, Milano, 1995, 94, come l'interprete a ragione potrebbe dolersi, dal momento che il cattivo coordinamento tra le fonti lo costringe ad operare le scelte difficili. Esprime preoccupazione circa il compito riservato all'interprete anche S. POLLASTRELLI, *Le clausole vessatorie nei contratti di viaggi turistici*, in AA. VV., *Le clausole vessatorie nei contratti con i consumatori. Commentario agli artt. 1469 bis- 1469 sexies del c.c.*, a cura di G. ALPA-S. PATTI, II, Milano, 1997, II, 839, secondo cui l'interprete si troverà davanti ad un vero dilemma e le conseguenze della sua scelta non saranno prive di una rilevanza pratica ai fini di una maggiore protezione dell'utente. Infatti, se ritarrà prevalente la disciplina tipica dei contratti di viaggio, molte clausole contenute nei vari formulari turistici saranno considerate efficaci, anche se pregiudicheranno il turista. Se, invece, rutterà prevalente la disciplina delle clausole vessatorie, dato che i contratti turistici sono sempre contratti conclusi con i consumatori, allora, quelle clausole ritenute sopra efficaci saranno in parte considerate in parte presuntivamente vessatorie, in parte inefficaci.

<sup>735</sup> Per i rapporti tra la disciplina speciale dei contratti turistici e la disciplina generale sulle clausole vessatorie nei contratti tra consumatore e professionista (art. 1469 *bis* c.c.) cfr. Trib. Torino, 18 gennaio 2005, n. 344, in *Dir. Turismo*, 2006, 140, con n. G. BENELLI, *Le clausole predisposte dall'organizzatore superano la valutazione di vessatorietà*. La pronuncia riguarda il giudizio proposto da una associazione di consumatori per la dichiarazione di vessatorietà di alcune clausole (quelle relative alle prenotazioni, ai pagamenti, al recesso del consumatore, alle modifiche dopo la partenza, alle sostituzioni) del contratto di vendita di pacchetti turistici predisposto dal *tour operator*, che deve essere condotto facendo esclusivo riferimento alle disposizioni del d. lgs. 111/1995, la cui disciplina speciale prevale sulle normative di carattere generale precedenti o successive. Il Giudice adito applica in tal caso il principio *lex posterior generalis non derogat legi priori speciali*: ne discende la prevalenza della disciplina speciale del d. lgs. 111/1995 rispetto alla disciplina generale dell'art. 1469 *bis* c.c. L'art. 1469 *ter*, co. 1, c.c. stabilisce che la valutazione della vessatorietà di una clausola deve essere effettuata facendo riferimento alle altre clausole di contratto e anche alle disposizioni del decreto che ne costituiscono il contenuto. Diversamente si rischierebbe di compromettere l'equilibrio tra le contrapposte esigenze delle parti realizzato dallo stesso legislatore attraverso l'analitica indicazioni del contenuto delle clausole, qualora la valutazione di vessatorietà fosse condotta estrapolando le clausole stesse dal contesto normativo in cui sono inserite per volontà del legislatore. Il richiamo, inoltre, contenuto nelle condizioni generali di un contratto di compravendita di pacchetti turistici, di tutte le disposizioni del d. lgs. 111/1995 come fonte negoziale del rapporto, comporta l'integrale inserimento della disciplina legale nel contratto, le cui clausole sono sottratte al vaglio di vessatorietà secondo i parametri *ex art.* 1469 *bis* c.c. Lo stesso Trib. aveva considerato legittima la clausola delle condizioni generali di un contratto di compravendita di pacchetti turistici in cui si prevede che le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli o in altri mezzi comunicazione scritta vengano fornite dall'organizzatore in tempo utile prima dell'inizio del viaggio. Inoltre sempre lo stesso giudice aveva ritenuto non vessatoria la clausola risolutiva espressa in forza della quale è consentito all'agenzia di risolvere automaticamente il contratto nel caso di mancato pagamento delle somme stabilite a titolo d'acconto e di saldo del prezzo del pacchetto alle date prefissate nel contratto. Tale clausola non comporterebbe, infatti, alcuna limitazione di azioni ed eccezioni esperibili dal consumatore in caso di inadempimento del professionista. Non risulta vessatoria neppure la mancata previsione degli obblighi risarcitori a carico del *tour operator* nell'ipotesi di modifiche del pacchetto turistico intervenute dopo la partenza e nei casi in cui la prestazione fornita sia di valore inferiore a quelle previste, o non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, o la soluzione alternativa proposta venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi. Infatti, l'integrale richiamo alla normativa del d. lgs. n. 111/1995 importa l'attribuzione al consumatore di ogni azione o diritto previsto, senza limitazioni. In caso, poi, di sostituzione del turista l'organizzatore è sempre responsabile nei confronti del consumatore nell'ipotesi in cui un terzo fornitore di servizi compresi nel pacchetto turistico rifiuti la prestazione nei confronti del sostituto ritualmente indicato dal cliente rinunciatario. Infine, il recesso del turista per fatto sopraggiunto non imputabile a quest'ultimo o per grave inadempimento dell'organizzatore è consentito senza il pagamento di penali, anche qualora tale facoltà non sia espressamente prevista dal contratto, purché le condizioni generali richiamino integralmente la disciplina d. lgs. n. 111/1995.

<sup>736</sup> Vedi in materia Trib. Palermo, 11 luglio 2000, in *Corriere giur.*, 2000, 158, che ha precisato che qualora il contratto rinvii in modo incompleto e frammentario alla disciplina di settore, non può mancare la dichiarazione di vessatorietà *ex art.* 1469 *ter*, co. 3, c.c., che esclude il significativo squilibrio in caso di recepimento di una disposizione di legge. Se, dunque, nel contratto si riproducessero solo alcune delle norme previste dal legislatore, escludendone altre strettamente connesse, anche tale clausola sarebbe sottoposta al sindacato di vessatorietà. Tale principio era stato già affermato precedentemente da Trib. Palermo, 2 giugno 1998, in *Foro it.*, 1999, I, 358, che aveva stabilito che il recepimento negoziale parziale di una normativa non può escludere il giudizio di vessatorietà del patto predisposto unilateralmente, poiché l'equo temperamento degli

La questione concerne la necessità di una specifica sottoscrizione da parte del viaggiatore (*ex art.* 1341, co. 2 c.c.)<sup>737</sup> della clausola contenuta nel documento di viaggio, stante l'insufficienza della sola menzione nell'atto predisposto e sottoscritto unicamente dall'organizzatore<sup>738</sup>. Il problema in concreto si pone, per esempio, per la clausola compromissoria<sup>739</sup> e legittima l'agente a cancellare il viaggio, attribuendogli una facoltà di recesso laddove non venga raggiunto il numero minimo dei partecipanti. Per queste ipotesi il requisito di forma della semplice menzione nel documento di viaggio è insufficiente, affinché la clausola sia efficace nei confronti del viaggiatore occorre una sua specifica sottoscrizione. Tali conclusioni sono ipotizzabili anche quando le clausole contenute nei contratti di viaggio abbiano ottenuto l'approvazione della P.A. come stabilito da leggi regionali: il giudizio di

---

interessi perseguiti dal legislatore viene lesa dalla riproduzione frammentaria del testo normativo. Sul punto la dottrina rileva come tra le disposizioni di legge sia necessario operare una distinzione tra quelle che pongono una clausola *ex lege*, in funzione sostitutiva ai sensi dell'art. 1339 c.c., ovvero integrativa ai sensi dell'art. 1374 c.c. e quelle che invece disciplinano, come l'art. 1382 c.c., le clausole di natura pattizia. Solo le prime sono disposizioni di legge la cui riproduzione esclude la vessatorietà, mentre per le seconde si pone un problema di conflitto di legge, da risolvere in base al principio della *lex posterior* (v. G. DE NOVA, *Clausola vessatoria e contratti turistici*, cit.). Altra giurisprudenza di merito, inoltre, in materia di clausole abusive nelle condizioni generali dei contratti di viaggio ha statuito che sussistono giusti motivi di urgenza per inibire cautelativamente l'uso di clausole abusive nelle condizioni generali quando i contratti conclusi con i consumatori non sono stati ancora completamente eseguiti ed appaia realistico il reimpiego delle medesime clausole in altre serie di contratti simili (Trib. Palermo, 5 marzo 1997, in *Giur. it.*, 1997, I, 2, 422).

<sup>737</sup> Sulle clausole vessatorie e sulle problematiche relative all'applicazione dell'art. 1341 c.c. ai contratti turistici, cfr. P. GROSSI, *Le condizioni generali di contratto nel settore turistico*, in AA. VV., *Le condizioni generali di contratto*, a cura di C.M. BIANCA, II, Milano, 1981, 213.

<sup>738</sup> In senso conforme, anche in relazione alla disciplina delle clausole vessatorie contenute nel Cod. Cons. v. E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, cit., 101.

<sup>739</sup> Cfr. con riferimento alla clausola compromissoria ad arbitri: V. ROPPO, *Contratti turistici e clausole vessatorie*, in *Foro it.*, 1992, I, 1577, che sottolinea la necessità della stipulazione per atto scritto ai sensi dell'art. 808 c.p.c. nonché della specifica approvazione *ex art.* 1341, co. 2, c.c. Secondo una interpretazione (E. GABRIELLI, *Clausola compromissoria e contratti per adesione*, in *Riv. dir. civ.*, 1993, 560) andrebbe esclusa l'abusività delle clausole compromissorie che demandino il giudizio ad arbitri retti da regolamenti di istituzioni permanenti di arbitrato. Secondo altra dottrina (G. DE NOVA, *Arbitrato e contratti dei consumatori*, in *Arbitrato e circolazione stradale. Atti Convegno Automobile Club Lucca 7-8 giugno 1996*, Milano, 1998, 156) sarebbero abusive le clausole compromissorie che non demandino il giudizio ad arbitri retti da disposizione di legge, ma ad arbitri organizzati da professionisti o di associazioni di professionisti, atteso che quest'ultimi sarebbero privi del requisito dell'imparzialità. Per un ultimo orientamento il legislatore comunitario avrebbe inteso sanzionare solo la clausola compromissoria che introduce un arbitrato irrituale. (Per tale orientamento cfr. P. STANZIONE, *Clausole compromissorie, arbitrato e tutela dei consumatori*, in *Problemi di diritto privato*, Salerno, 1998, 210; E. LUCCHINI GUASTALLA, *Sub art. 1469 bis. co. 3, n. 18*, in AA. VV., *Clausole vessatorie e contratto del consumatore (art. 1469 bis e ss.)*, a cura di E. CESARO, I, Padova, 1998, 356). In particolare, con riferimento alla pattuizione di un arbitrato irrituale che non determina alcun impedimento del giudice ordinario a decidere sulla domanda, ma esclusivamente l'improponibilità delle medesima qualora la controparte sollevi tempestiva eccezione, la giurisprudenza di legittimità ha stabilito che, la detta clausola non rientra tra quelle da approvarsi specificamente per iscritto *ex artt.* 1341 e 1342 c.c., non avendo contenuto derogativo della competenza del giudice ordinario (Cass., 21 giugno 2000, n. 8429, in *Rep. Foro it.*, 2000, voce *Arbitrato*, 133). Anche la disciplina dell'arbitrato internazionale, prevista dagli artt. 832 e 833 c.p.c. prevede che la relativa clausola non è soggetta alla specifica approvazione *ex artt.* 1341 e 1342 c.c. qualora contenuta in condizioni generali di contratto *standard*, nonché si riferisca all'ipotesi in cui una parte contraente sia residente all'estero o la prestazione debba eseguirsi all'estero. Nello stesso senso si vedano anche le disposizioni della Convenzione europea sull'arbitrato commerciale internazionale e la Convenzione di New York per il riconoscimento e l'esecuzione dei lodi arbitrali (Cfr. M. CISTARO, *Diritto del turismo e tutela*, Macerata, 2006; E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, 109). Infine, il problema di una eventuale vessatorietà non dovrebbe porsi per una clausola che preveda il ricorso al tentativo di conciliazione nell'ambito delle controversie nel settore turistico. Innanzitutto perché con la conciliazione non può configurarsi una deroga alla competenza dell'autorità giudiziaria, atteso che comunque il turista conserva il potere di esercitare il suo diritto di rivolgersi all'autorità giudiziaria, e poi perché la finalità delle procedure conciliative è proprio quella di far emergere quella parte di contenzioso che normalmente resta sommerso a causa dei costi e dei tempi della giustizia ordinaria.

approvazione non sostituisce l'accettazione scritta e specifica delle singole clausole vessatorie<sup>740</sup>.

Il giudizio di vessatorietà delle clausole contenute nel contratto di viaggio, anche se sottoscritte specificamente, va integrato con la disciplina contenuta nell'art. 1469 *bis* e ss c.c.<sup>741</sup>. Si ritiene vessatoria la clausola contrattuale di recesso, che consente al turista di recedere dal contratto di viaggio anche per fatti non imputabili all'organizzatore, dietro pagamento però della quota di iscrizione o di ulteriori somme, oltre quelle già versate, il cui ammontare sia progressivamente crescente con l'avvicinarsi della data di partenza<sup>742</sup>. Per una clausola del genere sembra opportuno che l'interprete valuti complessivamente l'operazione economica perseguita dalle parti prima di concludere per la vessatorietà. Infatti, la somma, dovuta per l'esercizio del diritto di recesso, potrebbe essere ragionevolmente considerata alla stregua di un corrispettivo per i servizi prestati dal *tour operator* in favore del turista che hanno, comunque, rappresentato un costo. In tal caso non sarebbe configurabile vessatorietà, poiché la clausola prevista troverebbe una sua giustificazione causale nel sinallagma contrattuale. Vessatorie potranno essere quelle clausole idonee a delineare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi delle parti. Tale valutazione dovrà essere il frutto di un'operazione complessa con la quale l'interprete dovrà valutare non la singola clausola, ma l'intera operazione economica, tenendo conto di tutte le altre clausole del contratto e della natura del bene o del servizio che ne costituisce l'oggetto. I contratti turistici possono anche prevedere la facoltà dell'agente di annullare il viaggio nel caso in cui non venga raggiunto il numero minimo dei partecipanti; il turista in tali ipotesi ha solo la possibilità di scegliere tra un viaggio alternativo e il rimborso delle somme già versate<sup>743</sup>. L'organizzatore avrebbe la possibilità,

---

<sup>740</sup> C.S. CARRASSI, *Il contratto di viaggio*, in *I contratti in generale*, diretto da ALPA e BESSONE, II, 1, Torino, 1991, 548. Inoltre altra dottrina ha rilevato che le condizioni generali del contratto di organizzazione di viaggio quando siano contenute nel documento di viaggio, per la sua rilevanza contrattuale, si ritengono conosciute dall'aderente, *ex art.* 1341, co. 1, c.c. (cfr. V. ROPPO, *Commentario alla Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio*, cit., 1771). Lo stesso non può dirsi quando il documento di viaggio contenga un semplice rinvio *per relationem* alle clausole *standard* riportate in un documento che non ha valenza contrattuale, quale il *depliant* di viaggio. In tale ipotesi non si può con certezza affermare che il viaggiatore abbia conosciuto le dette clausole o sia stato messo nella condizione di doverle conoscere alla stregua di un criterio normale di diligenza.

<sup>741</sup> Ammette di avere il sospetto che nei contratti di viaggio le clausole da considerarsi vessatorie siano molto numerose G. ALPA, *Dalla tutela del consumatore alla tutela dell'utente. Il caso del turista*, in G. SILINGARDI-V. ZENO-ZENCOVICH, *La tutela del turista*, Napoli, 1993, 21. Sul punto v. S. MONTICELLI- M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, cit., 765. È necessario che il giudice proceda di volta in volta alla valutazione di vessatorietà della clausola che determini a carico del turista un significativo squilibrio di diritti e obblighi derivanti dal contratto, come previsto dall'art. 33 Cod. cons. Il giudizio di vessatorietà va espletato anche se la riproduzione di un testo legislativo indirizzi l'interpretazione della norma a svantaggio del consumatore. (V. G. ALPA, *Il diritto dei consumatori*, Bari, 1999, cit.).

<sup>742</sup> Questo tipo di recesso oneroso è diverso da quello gratuito, che spetta al turista, previo rimborso delle somme già versate, a fronte dello *ius variandi* dell'agente. Nel dettaglio v. paragrafo 5, capitolo 5. Per quanto riguarda la vessatorietà delle clausole che prevedono il recesso oneroso del viaggiatore, cfr. il *Parere sulla conformità delle clausole dei contratti di viaggio alla disciplina di cui agli artt. 1469 bis ss. c.c.*, ad opera della Commissione della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano, in [www.mi.camcom.it](http://www.mi.camcom.it).

<sup>743</sup> La giurisprudenza di merito ha considerato vessatoria una simile clausola, poiché determina per il turista un significativo squilibrio, in violazione dell'art. 1469 *bis*, co. 3, n. 5 c.c.. Oggi viene considerata nulla *ex art.* 36 cod. cons., perché consente al professionista di trattenere una somma di danaro versata dal consumatore se quest'ultimo non conclude il contratto o recede, senza prevedere all'opposto il diritto del turista di pretendere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a non concludere il contratto o a recedere (art. 33, co. 2, lett. e, cod. cons.). V. Trib. Palermo, 2 giugno 1998, cit., ha dichiarato la vessatorietà di tale clausola (smentendo un precedente orientamento contrario: Trib. Palermo, ord. 5

così, di recedere *ad nutum* dal contratto<sup>744</sup>.

Vessatoria, inoltre, viene considerata anche la clausola, spesso usata dai *tour operators*, che considera perfezionato il contratto turistico al momento dell'accettazione dell'agente e non quando il proponente turista ha conoscenza dell'accettazione *ex art.* 1326 c.c. Nei contratti di ospitalità è il turista che sottoscrivendo la prenotazione assume la veste di proponente; egli formula una proposta irrevocabile senza termine di scadenza e si vincola in modo definitivo<sup>745</sup>.

Una altra clausola, spesso inserita nei contratti turistici, è quella che considera valida la classificazione alberghiera effettuata dai *tour operators* in base ai propri criteri di valutazione degli *standards* di qualità. Essa è stata reputata vessatoria ai sensi dell'art. 1469 *bis*, co. 3, n. 14, c.c., poiché riserva al professionista l'accertamento della conformità del servizio prestato a quello previsto nel contratto e il diritto esclusivo di interpretare una clausola contrattuale<sup>746</sup>. Infine, è da considerarsi presuntivamente vessatoria, ai sensi dell'art. 33, co. 2, lett. u), cod. cons., la clausola che stabilisce come

---

marzo 1997, in *Foro it.*, 1997, 704, che aveva escluso la vessatorietà di tale clausola, considerandola una caparra penitenziale *ex art.* 1386 c.c., non intravedendo nessuna facoltà di recesso in capo all'organizzatore, similmente a quanto sancito a favore del consumatore, atta a giustificare la previsione di un obbligo di corrispondere una somma di denaro, per l'esercizio di una facoltà non attribuitagli dal regolamento contrattuale), e l'ha considerata una multa penitenziale *ex art.* 1373 c.c., poiché né l'acconto iniziale del 25%, né il versamento del saldo a cui è tenuto l'aderente sono finalizzati, ad operare come caparra confirmatoria o penitenziale, non risultando dal contratto alcuno scopo sanzionatorio o risarcitorio rispetto ai versamenti in parola.

<sup>744</sup> Nel caso di specie (v. Trib. Palermo, 2 giugno 1998, cit.) l'inefficacia del rapporto, per il recesso *ad nutum* dell'agente, dipenderebbe non da fatti obiettivi, ma da libere scelte dei predisponenti i quali avevano ommesso l'indicazione del numero minimo dei partecipanti, ma anche del tempo entro cui detto numero andava raggiunto. Successivamente a tali pronunce giurisprudenziali, alcuni operatori turistici hanno modificato, d'accordo con le associazioni di consumatori, le proprie condizioni generali di contratto, che prevedono ora la possibilità per il turista di pretendere il doppio di quanto pagato all'organizzatore in caso di annullamento del viaggio per causa a quest'ultimo imputabile (Cfr. art. 8, *Condizioni generali di contratto predisposte dall'Associazione tour operator italiana-ASTOI*, che prevede che per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agenzia di viaggio).

<sup>745</sup> Cfr. Trib. Treviso, 14 gennaio 2002, in *Giur. merito*, 2002, 1194, con nota di M. PESCAROLLO, *In tema di vendita di pacchetto turistico e di danno da vacanza rovinata*, che ha considerato vessatoria tale clausola, ai sensi dell'art. 1469 *bis*, co. 2, n. 4, c.c., oggi art. 33, co. 2, lett. d), cod. cons., secondo cui sono da considerarsi presumibilmente vessatorie le clausole che prevedono un obbligo definitivo del consumatore, mentre l'esecuzione della prestazione del professionista dipende esclusivamente dalla sua volontà. A tale sentenza si sono poi adeguati alcuni operatori turistici, modificando i formulari in uso nella parte dedicata alle prenotazioni. Infatti si legge che l'accettazione delle stesse si perfeziona, e viene concluso il contratto, solo quando l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice.

<sup>746</sup> Cfr. Trib. Palermo, 11 luglio 2000, cit.; Trib. Palermo, 2 giugno 1998, cit.; Trib. Palermo, 5 marzo 1997, in *Corriere giur.*, 1998, 103, con nota di M. TOGLIATTO, *Clausole vessatorie e inhibitoria d'urgenza: primi aggiustamenti giurisprudenziali*. Tale clausola implica una limitazione di responsabilità dell'organizzatore, che stabilisce, in modo insindacabile, la conformità del servizio prestato per rigettare la pretesa risarcitoria del turista. Vi sono condizioni generali di contratto, utilizzate spesso dai *tour operators*, che prevedono che in assenza di classificazioni ufficiali, riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri dell'UE, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in un catalogo o *depliant* una sua descrizione della struttura recettizia, tale da consentire una valutazione e un'accettazione della stessa da parte del consumatore (v. art. 12 Condizioni Generali di contratto dell'Associazione *tour operator italiana-ASTOI*). Tale clausola, pur essendo espressamente prevista per garantire un corretto procedimento di formazione della volontà del turista, avrebbe potuto porre il fianco ad abusi da parte di spregiudicati operatori turistici pronti a esprimere giudizi poco conformi alla realtà. Sul problema è intervenuta a favore dei consumatori l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato la quale ha stabilito i criteri alla luce dei quali le indicazioni, date dagli operatori turistici in aggiunta o in sostituzione alla classificazione alberghiera offerta dalle Autorità straniere, possono sottrarsi al giudizio di ingannevolezza del messaggio pubblicitario (per un'analisi dei provvedimenti dell'Antitrust con riferimento alle informazioni sulle classificazioni alberghiere contenute nei cataloghi turistici, cfr. M. CARTELLA E F. MORANDI, *La pubblicità commerciale nelle attività turistiche*, in V. FRANCESCHELLI E F. MORANDI, *Manuale del diritto del turismo*, a cura di G. TASSONI, Torino, 2003, 325).

sede del foro competente, in deroga ai normali criteri, una località diversa da quella di residenza o di domicilio elettivo del consumatore<sup>747</sup>.

In conclusione, la valutazione dell'interprete risulterà complessa qualora giudichi della vessatorietà di clausole inserite. Infatti, non solo sarà necessario valutare la riconducibilità, tenuto conto della natura del bene o del servizio di ciascuna pattuizione tra quelle ritenute vessatorie dalla legge, ma sarà anche indispensabile stabilire, in via preventiva, l'astratta applicabilità delle disposizioni di cui all'art. 1469 *bis* e ss. c.c. Tale attività ermeneutica non potrà essere il frutto di un procedimento di sussunzione della fattispecie concreta in quella astratta. All'interprete sarà richiesto di individuare la normativa che meglio si adatta a regolare i concreti interessi delle parti, avuto conto di tutte le circostanze del singolo e concreto rapporto contrattuale<sup>748</sup>.

#### 8. La tutela collettiva dei diritti degli ospitati: i compiti dell'associazione dei consumatori.

Il turismo di massa è un fattore sociale autonomo, ma è connesso con altre attività umane e crea complessi rapporti incidenti sulla vita dei singoli e della collettività, che deve essere tutelato da norme, idonee a garantire gli interessi individuali e collettivi di settore<sup>749</sup>. Nel settore dell'ospitalità, che necessita

---

<sup>747</sup> La giurisprudenza di merito riferisce che l'organizzatore di viaggi convenuto in giudizio nella sede giudiziaria relativa al domicilio elettivo o alla residenza del consumatore, qualora eccesse l'incompetenza del giudice adito, è tenuto a provare necessariamente che l'accettazione della clausola contrattuale derogativa della competenza è stata approvata per iscritto successivamente ad una specifica trattativa che aveva ad oggetto esclusivamente la clausola, altrimenti essa è inefficace. (Cfr. Trib. Palermo, 2 giugno 1998, cit.; Trib. Palermo, 24 gennaio 1997, cit.; Trib. Palermo, 5 marzo 1997, cit. In dottrina v. M. CISTARO, *Diritto del turismo e tutele*, Macerata, 2006). Invece, in merito alla non vessatorietà di una clausola contenuta nel contratto relativo ad un pacchetto turistico, la giurisprudenza di merito ha affermato che non è vessatoria ed è efficace la clausola contenuta nelle condizioni generali di vendita di un pacchetto turistico che nel disciplinare i termini di decadenza per porgere reclamo rinvia all'art. 19, co. 2, d. lgs. 111/1995 (v. Giud. di Pace Roma, 27 settembre 2001, in *Dir. Marittimo*, 2003, 574). Sul punto v. M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, in *Tratt. dir. civ. Notar.*, cit., 201.

<sup>748</sup> Sul punto v. P. PERLINGIERI, *Il diritto civile nella legalità costituzionale*, Napoli, 2006, 241, che avverte come la disciplina da applicare al caso concreto non va individuata mediante un'operazione di incasellamento di questo in una fattispecie astratta, bensì, conoscendo il fatto, confrontandolo con l'intero ordinamento ed applicando ad esso tutte quelle norme e quei principi che siano adeguati a tutelare quel regolamento di interessi. La problematica che qui si pone è quella dell'interpretazione del contratto e per i riferimenti bibliografici si rinvia a nota 58, pag. 17. In particolare poi sull'interpretazione del contratto v. C. GRASSETTI, *L'interpretazione del negozio giuridico con particolare riguardo ai contratti*, Padova, 1938, 1983; E. BETTI, *Interpretazione della legge e degli atti giuridici. (Teoria generale e dogmatica)*, a cura di G. CRIFÒ, Milano, 1971; P. PERLINGIERI, *Interpretazione e qualificazione. Profili dell'individuazione normativa*, in ID., *Scuole, tendenze e metodi*, Napoli, 1989, 27; V. RIZZO, *Interpretazione dei contratti e relatività delle sue regole*, Napoli, 1985; M. COSTANZA, *Profili dell'interpretazione del contratto secondo buona fede*, Milano, 1989; L. BIGLIAZZI GERI, *L'interpretazione del contratto*, in *Cod. civ. comm.* SCHLESINGER, Milano, 1991; C. SCOGNAMIGLIO, *Interpretazione del contratto e interessi dei contraenti*, Padova, 1992 e ID., *L'interpretazione*, in E. GABRIELLI (a cura di), *I Contratti in generale*, I, 1035; AS. DI AMATO, *L'interpretazione dei contratti di impresa*, Napoli, 1999; N. IRTI, *Testo e contesto. Una lettura dell'art. 1362 c.c.*, Padova, 1996; N. IRTI E AA. VV., *L'interpretazione del contratto nella dottrina italiana*, Padova, 2000; M. PENNASILICO, *L'interpretazione dei contratti dei consumatori*, in P. PERLINGIERI E E. CATERINI (a cura di), *Il diritto dei consumi*, I, cit., 145.

<sup>749</sup> La crescita dell'industria del turismo organizzato e la maggiore informazione e coscienza da parte del turista sui propri diritti determinano da un lato una maggiore conflittualità tra turisti (individuali e in gruppo) e fornitori, e dall'altro iniziative socio-economiche e legislative per la tutela dei diritti dei viaggiatori. V. P. MARTINELLO, *Le associazioni dei consumatori e la tutela dei diritti del turista*, in *I Contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, a cura di C. VACCÀ, *Collana Diritto e prassi degli scambi internazionali*, Milano, 1995, 6, 432. Cfr. F. INDOVINO FABRIS, *Legislazione turistica*, Padova, 2004, 9.

di una maggiore certezza per le numerose fonti legislative che si sovrappongono e generano conflitti di coordinamento, esigenza ineludibile è quella di assicurare una efficace tutela dell'ospitato<sup>750</sup>.

In un quadro normativo così articolato<sup>751</sup>, la qualificazione del turista come acquirente di beni o servizi ad uso privato<sup>752</sup>, ha spinto le associazioni dei consumatori a svolgere attività di assistenza e consulenza e ad intraprendere azioni di carattere generale per una sua migliore informazione e per contrastare il diffondersi di pratiche sleali.

---

<sup>750</sup> Sul punto S. POLLASTRELLI, *La tutela del turismo e la conflittualità nel settore del turismo*, in *Studi in onore di Maria Luisa Corbino*, Milano, 1999, 637. Inoltre, è condivisibile l'opinione di chi ritiene sia controproducente in tale materia l'eccessiva proliferazione legislativa, la quale non delinea una tutela per il turista ma lo pone sotto-tutela, nel tentativo di segnare in maniera specifica, attraverso la tipizzazione di contratti sempre più dettagliati, i profili di una operazione che non può essere comunque prevista in tutti i suoi aspetti (Cfr. L. ROSSI CARLEO, *Il turista come consumatore speciale*, in AA. VV., *Le clausole vessatorie nei contratti coi consumatori. Commentario agli artt. 1469 bis- 1469 sexies del Cod. civ.*, a cura di G. ALPA e S. PATI, II, Milano, 1997, cit., 825).

<sup>751</sup> Per un'analisi sulla legislazione turistica v.: G. TASSONI, *Il nuovo decreto legislativo sui viaggi organizzati. Commento al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111*, in *Contratti*, 1995, 3, 322; G. ALPA, *La disciplina comunitaria delle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori*, in *I Contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, cit., 55; G. DE NOVA, *Clausola vessatoria e contratti turistici*, in *Contr.*, 1997, 85; S. POLLASTRELLI, *Le clausole vessatorie nei contratti di viaggi turistici*, in AA. VV., *Le clausole vessatorie nei contratti con i consumatori. Commentario agli artt. 1469-bis- 1469 sexies del c.c.*, cit., 835; V. ROPPO, *I contratti del turismo organizzato*, in V. RIZZO, *Diritto privato comunitario*, Napoli, 1997, 303; G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita dei pacchetti turistici - La direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/CEE ed il d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, cit., 14; A. SANTUARI, *I contratti di viaggio all inclusive tra fonti interne e diritto transnazionale*, Padova, 2203, 140; V. FRANCESCHELLI - F. MORANDI, *Manuale di diritto del Turismo*, cit. Per la tutela del fruitore dei servizi turistici v. G. ALPA, *Dalla tutela del consumatore alla tutela dell'utente. Il caso del turista*, in G. SILINGARDI-V. ZENO-ZENCOVICH, *La tutela del turista*, Napoli, 1993, 21.

<sup>752</sup> Il diritto dei consumatori può considerarsi soggettivamente orientato, poiché è proprio in funzione della specificità del soggetto (acquirente di beni o servizi per scopi estranei alla propria attività professionale) che viene a circoscriversi l'ambito di applicabilità delle norme sostanziali e anche di alcune regole procedurali. La nozione di consumatore corrisponde ad una combinazione di elementi soggettivi (persona fisica) ed oggettivi (scopo di consumo). Sembra doversi escludere la possibilità di comprendere nella nozione di consumatore i soggetti che pur non persone fisiche (piccolo imprenditore, associazioni, comitati, enti di fatto) si trovano rispetto alle imprese meglio strutturate in una situazione di asimmetria economica-informativa che penalizza il consumatore individuale. Da qui gli orientamenti della dottrina favorevole ad una interpretazione estensiva (si veda R. PARDOLESI, *Clausole abusive (nei contratti dei consumatori) una direttiva abusata?*, in *Foro it.*, 1994, V, 137; U. RUFFOLO, *Clausole vessatorie e abusive. Gli artt. 1469 bis e ss. c.c. e i contratti del consumatore*, Milano, 1997, 24; M. BIN, *Clausole vessatorie una svolta storica (ma si attuano così le direttive comunitarie?)*, in *Contratto e impresa/Europa*, 1996, 2, 431; D. VALENTINO, *Recesso e vendite aggressive*, Napoli, 1996, 71). La Corte Costituzionale e la Corte di Giustizia CE hanno assunto, invece, una interpretazione restrittiva. In tale ambito si pone la particolare nozione di consumatore-turista, introdotta dal d. lgs. 111/1995, che dimentica la necessaria fisicità del soggetto acquirente e lo scopo di consumo. Infatti, ex art. 5 è consumatore l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona, anche da nominare, purchè soddisfi a 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. Tale diversità rispetto alla legislazione consumeristica è ascrivibile alla intrinseca natura del bene vacanza, estraneo alla attività professionale, e alla incuria normativa. Ciò comporta delle conseguenze applicative rilevanti sul piano della tutela individuale (si pensi, ad esempio, al caso dell'azienda che acquista un certo numero di pacchetti da destinare in omaggio a dipendenti o a fornitori meritevoli, l'acquirente, seppure abbia acquistato per uno scopo estraneo al suo abituale *business*, potrebbe invocare la disciplina tutto compreso pur non essendo persona fisica) e evidenti dissonanze per i rimedi collettivi, se si mettono a confronto gli strumenti in materia di pubblicità dei servizi turistici (dove è accolta una nozione più ampia di consumatore che si spinge fino a ricomprendere esplicitamente le persone giuridiche) rispetto alle azioni *ex lege* n. 281/1998 (esperibili esclusivamente nei confronti della persona fisica che abbia acquistato il viaggio per finalità di svago). Sulla figura di consumatore in generale si vedano: V. ZENO ZENCOVICH, voce *Consumatore (Tutela del)*, I, in *Enc. giur. it.*, VIII, Roma, 1996, 1; G. ALPA, *Il diritto dei consumatori*, Bari, 1999; E. MINERVINI, *Tutela del Consumatore e clausole vessatorie*, Napoli, 1998, 29 e ID. *La specifica approvazione per iscritto delle clausole vessatorie nella recente legislazione speciale*, in *Riv. dir. priv.*, 2001, 815; M. ATELLI, *Consumo individuale e aggregato: insufficienze del modello legale di consumatore*, in AA. VV., *Tendenze evolutive nella tutela del consumatore*, Napoli, 1998, 17; M. BARELA, *Il consumatore nelle definizioni legislative*, in AA. VV., *La disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*, a cura di A. BARBA, Napoli, 2000, 3; F. BOCCHINI, *Nozione di consumatore e modelli economici*, in AA. VV., *Diritto dei consumatori e nuove tecnologie*, Torino, I, 2003, 25; C. CHINÈ, *Il consumatore*, in AA. VV., *Trattato di diritto privato europeo*, a cura di N. LIPARI, Padova, I, 2003, 435.

Per quanto concerne i profili di tutela collettiva<sup>753</sup>, le Associazioni di consumatori<sup>754</sup> svolgono diverse attività: rappresentanza politica delle istanze di garanzia, con “pressione” sulle istituzioni e con proposte legislative per la realizzazione dei diritti del turista, informazione e educazione destinata alla generalità dei viaggiatori<sup>755</sup> e azioni collettive sia per la repressione della pubblicità ingannevole, sia

---

<sup>753</sup> La L. 30 luglio 1998, n. 281, in G.U., 14 agosto 1998, n. 189, recante la Disciplina dei diritti dei consumatore e degli utenti, è palesemente ispirata alla direttiva 98/27/CE, relativa a Provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori. Entrambe le discipline non hanno ad oggetto i soli contratti dei consumatori: riconoscono ai consumatori, oltre al diritto alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi, anche diritti estranei alla sfera contrattuale (quali, ad esempio, il diritto alla tutela della salute, alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi, ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità, all'erogazione dei servizi pubblici secondo *standard* di qualità ed efficienza. Inoltre, a differenza della direttiva 98/27/CE, la l. n. 281/1998 si occupa non solo della dimensione collettiva della tutela dei consumatori ma anche, anche se fugacemente, della dimensione individuale. (Cfr. E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2005, 446; G. ALPA, *La nuova disciplina dei diritti del consumatore*, in *Studium iuris*, 1998, 1315; ID., *La legge sui diritti dei consumatori*, in *Corriere giur.*, 1998, 999; ID., *Finalità e oggetto della legge (art. 1)*, in *Commento all'art. 1 della L. 281/1998*, in AA. VV., *I diritti dei consumatori e degli utenti*, a cura di G. ALPA e V. LEVI, Milano, 2001, 15).

<sup>754</sup> Le Associazioni sono menzionate per la prima volta nella *Legge quadro dei diritti dei consumatori e degli utenti*, L. n. 281/1998, cit., che all'art. 2, lett. b), le definisce come le formazioni sociali che hanno per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti. Sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, dei quali è promossa la difesa anche in forma collettiva e associativa ed è riconosciuto come fondamentale il diritto alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti. Legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori sono soltanto le associazioni dei consumatori ed utenti iscritte nell'elenco, istituito presso il Ministero dell'Industria, delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale. L'iscrizione è subordinata al possesso di requisiti: la rappresentatività è determinata dalla diffusione dell'associazione sul territorio, e dalla sua serietà nel perseguimento della tutela dei consumatori, di cui è indice la continuità con cui ha operato per raggiungere tale scopo. (Sul punto v. E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2005, 446; ID., *I contratti dei consumatori e la legge n. 281/1998*, in *Contratti*, 1999, 941; ID., *Contratti dei consumatori e tutela collettiva nel codice del consumo*, in *Contr. e impresa*, 2006, 635). Le Associazioni rappresentative a livello nazionale sono riconosciute per mezzo dell'istituzione di un elenco presso il Ministero delle Attività Produttive e del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, che raccoglie i delegati delle Associazioni riconosciute. Tra i compiti del Consiglio (nominato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ed è presieduto dal Ministro) rientra quello di esprimere pareri sui disegni di legge che riguardano i diritti e gli interessi dei consumatori e degli utenti; di promuovere studi ricerche e conferenze sui problemi del consumo; di elaborare programmi per la diffusione delle informazioni presso i consumatori e gli utenti. La l. n. 281/1998 prevede anche una misura di sostegno economico alle Associazioni, come provvidenze per l'editoria. (Cfr. G. ALPA, *Commento all'art. 1 della L. 281/1998*, in AA. VV., *I diritti dei consumatori e degli utenti*, a cura di G. ALPA e V. LEVI, Milano, 2001, 4).

<sup>755</sup> La l. 281/1998, tra i diritti fondamentali del consumatore, sancisce quello ad una informazione adeguata e all'educazione al consumo. Tra i primi compiti statutari delle Associazioni di consumatori vi è quello di informare ed educare i cittadini, per una cultura ispirata alla consapevolezza dei propri diritti e ad un consumo consapevole. Con specifico riguardo alla materia turistica, tale attività è più importante, poiché il turista viene considerato un consumatore particolarmente a rischio, per la lontananza dal proprio paese, per la difficoltà con la lingua locale e per la assoluta mancanza di conoscenza di organismi o di procedure cui rivolgersi per la tutela dei propri interessi. Di qui il ruolo delle organizzazioni di consumatori di riequilibrare le asimmetrie informative, alle quali si deve il fallimento della vacanza come spensierata occasione di svago e riposo. Tra le iniziative delle Associazioni vi sono campagne di informazione, redazione di opuscoli e distribuzione di *vademecum* che forniscono notizie riguardanti i diritti e i doveri previsti dalla legge, precauzioni da adottare nella scelta e nella fruizione del servizio, ma anche informazioni utili al miglior godimento della vacanza. Le Associazioni più attive sul versante della tutela turistica non solo si fanno promotrici di studi, ricerche, convegni e confronti con le Istituzioni, ma svolgono anche attività di consulenza e assistenza anche legale ai singoli consumatori, anche non associati, per la gestione dei disservizi e delle controversie che insorgono con i fornitori, tramite centri di ascolto, *call-center*, numeri telefonici gratuiti o servizi *Internet*. L'attività di sportello delle Associazioni è importante non solo come informazione preventiva, ma anche per valutare la reale fondatezza dei reclami e per indirizzare i consumatori verso strumenti alternativi di componimento delle eventuali vertenze. (Cfr. G. ROMANELLI, *Introduzione*, in *La tutela del turista*, cit., 14 e S. POLLASTRELLI, *La tutela del turismo e la conflittualità nel settore del turismo*, in *Studi in onore di Maria Luisa Corbino*, Milano, 1999, 653).

inibitorie<sup>756</sup>, anche condotte al fianco di gruppi di consumatori<sup>757</sup>. La dimensione collettiva della tutela dei turisti assume una importanza centrale nell'ambito del diritto dei consumi<sup>758</sup> che, anche grazie alla maggiore consapevolezza degli operatori del mercato, richiede la rivisitazione critica di molte categorie giuridiche consolidate<sup>759</sup>.

Gli istituti tradizionali, ispirati alla tutela individuale del singolo turista danneggiato dalla condotta pregiudizievole dell'imprenditore, già da tempo sono poco efficienti. Nell'attuale società globalizzata, ove l'attività imprenditoriale si struttura secondo schemi di pianificazione e omologazione dei rapporti di consumo, si dovrebbero incentivare strumenti di tutela innovativi, calibrati sulle dimensioni superindividuali dell'attività illecita<sup>760</sup>. Anche l'ordinamento italiano, dopo una iniziale riluttanza, e su

---

<sup>756</sup> Si è osservato che è prevista anche una inibitoria cautelare *ex art. 1469 sexies*, co. 2 c.c., nei casi in cui ricorrano giusti motivi di urgenza, ove il termine "giusti" allude al *fumus boni iuris*, e "motivi di urgenza" al *periculum in mora*. In realtà nella valutazione della sussistenza dei motivi di urgenza il giudice deve tener conto non della gravità delle conseguenze per il singolo consumatore che dovrebbe stipulare un contratto contenente le clausole vessatorie ovvero un contratto contrastante con le regole di correttezza, trasparenza ed equità, bensì della gravità dell'inquinamento dell'ambiente commerciale da parte delle condizioni generali di contratto recanti clausole vessatorie ovvero da parte degli atti e comportamenti del professionista lesivi degli interessi dei consumatori. Occorre considerare non l'interesse individuale del singolo consumatore, ma l'interesse della collettività o della categoria o della classe dei consumatori ad una contrattazione corretta, trasparente, ed equa, ed immune da clausole vessatorie. Insomma, l'interesse tutelato è quello collettivo: e la violazione di tale interesse non si presta ad essere valutata in termini di pregiudizio imminente ed irreparabile, insuscettibile di riparazione economica (Cfr. E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, 496 e ss.).

<sup>757</sup> In particolare, le associazioni dei consumatori e degli utenti sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi, richiedendo al giudice competente di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e utenti; di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate, di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate. Il legislatore italiano ribadisce di optare per il controllo giudiziale ed ha ad oggetto qualsiasi atto e comportamento lesivo degli interessi dei consumatori, e non, come statuisce la direttiva 98/27/CE, qualsiasi atto contrario alle direttive indicate nell'allegato: la l. 281/1998 prevede una tutela più ampia del consumatore. (E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), cit., 447).

<sup>758</sup> In dottrina si è acutamente precisato che l'espressione "Tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale" fa riferimento a quei rimedi di tipo generale, preventivo ed inibitorio, inerenti il fenomeno della contrattazione standardizzata nella sua dimensione astratta e collettiva: rimedi fondati su un controllo di natura collettiva, improntato a criteri generali ed astratti, che si svolgono in una fase antecedente alla conclusione di un singolo contratto, ovvero a prescindere dalla sua conclusione. Si tratta di rimedi che si rivolgono verso il futuro, piuttosto che verso il passato, e che hanno la funzione di evitare che dati atti lesivi degli interessi dei consumatori vengano posti in essere da un professionista nella dinamica contrattuale. (Sul punto v. testualmente E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), cit., 427). Altra parte della dottrina ha notato come dalla tutela del contraente debole che è giunto alla stipulazione del contratto per adesione, si deve passare alla tutela del consumatore collettivo, destinatario delle condizioni generali predisposte dalla grande impresa: se il primo mirava a recuperare, con l'invalidità negoziale, la misura di libertà sottrattagli all'atto della conclusione del contratto, il secondo deve poter orientare la sua azione contro la predisposizione delle condizioni generali, atto che è il *prinus* del contratto individuale (Cfr. A. LISERRE, *Le condizioni generali di contratto tra norma e mercato*, in E. CESARO (a cura di) *Clausole abusive e direttiva comunitaria*, Atti del Convegno di studi sul tema "Condizioni generali di contratto e direttiva CEE n. 93/13 del 5 aprile 1993", Padova, 1994, 20). Inoltre, la tutela individualistica non è sufficiente, anzi è riduttiva, poiché considera il consumatore come controparte dell'impresa e non come persona nella globalità della sua esperienza (si rinvia a P. STANZIONE, *Per una sintesi unitaria nella difesa del consumatore*, in *Riv. dir. civ.*, 1994, I, 889).

<sup>759</sup> Ad esempio per la valutazione di vessatorietà è sicuramente utilizzabile la clausola generale del significativo squilibrio contrario alla buona fede oggettiva, di cui all'art. 1469 *bis*, co. 1, c.c.. Il riferimento alla buona fede non è, in sede di inibitoria, strumentale alla valutazione delle circostanze specifiche del singolo caso concreto, ma diventa criterio di selezione dei comportamenti imprenditoriali corretti: a fronte dell'interesse dell'imprenditore predisponente, il giudice deve considerare non l'interesse del singolo consumatore, ma quello collettivo della categoria dei consumatori. Così inteso, il criterio della buona fede è compatibile con il procedimento inibitorio. (Sul punto v. E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, cit., 490).

<sup>760</sup> G. M. ARMONE, *La tutela collettiva. L'inibitoria*, in AA. VV., *Diritto dei consumatori e nuove tecnologie*, cit., 167.

sollecitazione comunitaria<sup>761</sup>, si è adeguato ai rimedi di carattere preventivo e inibitorio, che sono i più congeniali ai diritti del consumatore, non solo per la natura bagattellare delle controversie di consumo, ma anche per l'efficacia deterrente che svolgono verso le pratiche scorrette realizzate dall'imprenditore<sup>762</sup>.

Si delinea, in questo modo, il doppio binario di tutela del consumatore, al tradizionale controllo individuale, improntato a criteri legati al singolo caso concreto, si aggiunge il controllo collettivo<sup>763</sup>. In relazione all'oggetto del controllo amministrativo o giudiziario esercitato, la tutela collettiva preventiva può indirizzarsi a diverse fasi dell'attività di impresa turistica: la comunicazione pubblicitaria, la predisposizione dei regolamenti contrattuali e la fornitura del servizio. In passato la protezione dell'ospitato, svolgendosi su un piano individuale, evidenziava diversi limiti: la pubblicità ingannevole veniva ricondotta in modo vago alla responsabilità precontrattuale, i contratti di massa erano sottoposti esclusivamente al controllo formale *ex artt.* 1341 e 1342 c.c. per le clausole abusive e le difformità nella fornitura del servizio erano contestate soltanto con azioni individuali di inadempimento. Oggi queste controversie sono oggetto di azioni inibitorie collettive, la cui legittimazione attiva spetta alle Associazioni dei consumatori<sup>764</sup>.

Dal momento che il bene vacanza, fin dalla sua fase progettuale, è stato oggetto di un notevole interesse da parte dell'ordinamento, si è cercato di disciplinare anche la fase di promozione al pubblico dei servizi turistici<sup>765</sup>. Già con il d. lgs. n. 111/1995 è stato introdotto un regime di tutela contrattuale nei confronti della pubblicità: gli opuscoli necessitano di un contenuto informativo obbligatorio e vengono qualificati come offerta contrattualmente vincolante per l'organizzatore. È stato, inoltre,

---

<sup>761</sup> In tema di tutela collettiva del consumatore il legislatore italiano ha compiuto una scelta diversa da quella del legislatore comunitario. Questi ha posto al centro del sistema la direttiva 98/27/CE del Parlamento Europeo relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori: tale normativa si applica a qualsiasi atto contrario alle disposizioni che regolano i vari settori del diritto dei consumatori, in materia contrattuale e no. Infatti, le direttive successive al 1998, fanno espressamente rinvio a quella 98/27/CE, per quanto concerne la tutela collettiva. Il legislatore italiano, invece, ha definito un sistema bipolare di tutela collettiva dei consumatori: da una parte vi è la l. n. 281/1998, recante la disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti, che tiene il posto della direttiva 98/27/CE, dall'altra vi è la normativa dell'art. 1469 *sexies* c.c. in tema di clausole vessatorie, che contiene previsioni contrastanti con quelle della l. n. 281/1998. Il *trait d'union* è rappresentato dal d. lgs. n. 224/2001, attuativo della direttiva 98/27/CE: ma, come si è acutamente osservato, il coordinamento tra i due poli del sistema di tutela collettiva resta nebuloso (cfr. E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), cit., 429).

<sup>762</sup> Sul punto v. A. PROTO PISANI, *Note sulla tutela civile dei diritti*, in *Foro it.*, 2002, V, 165.

<sup>763</sup> E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), cit., 428; V. RIZZO, *Le clausole abusive nell'esperienza tedesca, francese, italiana e nella prospettiva comunitaria*, Napoli-Camerino, 1994, 605; ID., *Condizioni generali di contratto e vessatorietà*, in E. CESARO (a cura di) *Clausole abusive e direttiva comunitaria*, cit., 62.

<sup>764</sup> Per quanto riguarda la legittimazione ad agire degli enti rappresentativi degli interessi dei consumatori v.: G. OBERTO, *Aspetti processuali della tutela del consumatore*, in *Quadrimestre*, 1986, 468; B. CAPPONI, *Diritto comunitario e azioni di interesse collettivo dei consumatori*, in *Foro it.*, 1994, IV, 450; C.M. VERARDI, *L'intervento in giudizio e la costituzione di parte civile delle associazioni di consumatori*, in B. CAPPONI – M. GASPARINETTI – C. M. VERARDI, *La tutela collettiva dei consumatori*, in *Consumatori oggi*, collana diretta da M. BESSONE e P. PERLINGIERI, a cura di C.M. VERARDI, Napoli, 1995, 115; I. PAGNI, *Tutela individuale e tutela collettiva nella nuova disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*, in *La disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*, cit., 127; G. M. ARMONE, *La tutela collettiva. L'inibitoria*, in AA. VV., *Diritto dei consumatori e nuove tecnologie*, cit., 177.

<sup>765</sup> Cfr. C. ALVISI, *La pubblicità dei servizi turistici*, in C. ALVISI – S. ZUNARELLI, *Lezioni di legislazione del turismo*, Bologna, 2002, 173; ID., *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Torino, 2007.

sancito un generale divieto di informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto, qualunque sia il mezzo con il quale tali informazioni vengono comunicate al turista<sup>766</sup>. Il d. lgs. n. 74/1992, in materia di pubblicità ingannevole, e la l. n. 281/1998, invece, realizzano un tipo di tutela orizzontale e preventiva: in base ad esse le Associazioni dei consumatori<sup>767</sup> possono segnalare i messaggi pubblicitari ingannevoli e agire in giudizio per inibirne la ulteriore diffusione<sup>768</sup>.

In realtà, la tutela collettiva degli interessi dei consumatori era stata già introdotta nell'ordinamento, in materia contrattuale, con la novella n. 52/1996, che disciplina le clausole vessatorie<sup>769</sup>. In base a tale normativa, le Associazioni possono convenire in giudizio il singolo imprenditore per far accertare dal giudice l'abusività delle clausole contrattuali inserite unilateralmente<sup>770</sup>, svolgendo così un potenziale ruolo di controllo, influenza sul mercato e contrasto delle pratiche sleali. Anche la pubblicazione delle sentenze garantisce una diffusa informazione sulla

---

<sup>766</sup> Anche il Codice di Autodisciplina pubblicitaria si occupa della pubblicità dei viaggi organizzati, prevedendo che i *tour operators* aderenti siano tenuti non solo ad astenersi dalla pubblicità decettiva, ma debbano anche fornire informazioni complete ed accurate con particolare riferimento al trattamento e alle prestazioni incluse nel prezzo, a quelle a carico del viaggiatore (bevande, trasporto bagagli, gite accessorie, intrattenimento, mance, tasse), alle condizioni di pagamento e alla possibilità di recesso o di modificazione del programma di viaggio.

<sup>767</sup> Le Associazioni dei consumatori sono i soggetti che meglio possono tutelare i viaggiatori, innanzitutto perché sono in una posizione di ascolto privilegiata, gestendo i reclami dei turisti vittime di messaggi decettivi, e poi perché hanno la necessaria competenza, imprescindibile per coltivare il procedimento in sede di *Antitrust*. Tuttavia, in materia pubblicitaria, la tutela sembra perfettibile. La tutela collettiva, sia amministrativa che giudiziaria, infatti, paga il limite derivante non solo dalla ridotta efficacia coercitiva del provvedimento, ma anche dai tempi del procedimento che, in mancanza di sanzioni punitive – *punitive damages* – legitimerà di fatto i fenomeni di *underforcement*, tipici dei mercati globali, che si esplicano in comportamenti scorretti reiterati da parte dell'impresa consapevole di una sanzione inefficace.

<sup>768</sup> In particolare, l'art. 5 della legge quadro sui diritti dei consumatori e degli utenti legittima le Associazioni dei consumatori (iscritti nell'apposito elenco presso il Ministero delle Attività Produttive) ad agire per chiedere al giudice di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti, di adottare le misure idonee a correggere o a eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate, di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate. Con riguardo alla materia turistica, la l. 281/1998 legittima le Associazioni ad agire per garantire la chiarezza, trasparenza e non ingannevolezza delle indicazioni contenute negli opuscoli informativi.

<sup>769</sup> Per una analisi sulle clausole vessatorie contenute nei contratti turistici e per la bibliografia in materia vedi paragrafo 7, capitolo 5, in particolare nota 708. Il primo intervento comunitario in tema di tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale è rappresentato dall'art. 7 della direttiva 93/13/CEE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori. Tale direttiva devolve ai legislatori nazionali il compito di stabilire l'autorità competente ad applicare i rimedi di tipo generale e preventivo: la scelta è tra un controllo giudiziale, uno amministrativo ed uno integrato. Il legislatore italiano opta per il controllo giudiziale con la l. n. 52/1996, di recepimento della direttiva 93/13/CEE, recante Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee. Si tratta, come acutamente osservato, di una scelta obbligata poiché l'esigenza del contenimento della spesa pubblica vieta la costituzione di una nuova amministrazione indipendente, o il potenziamento di una già esistente (Sul punto vedi E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, cit. 433; V. ROPPO, *La nuova disciplina delle clausole abusive nei contratti tra imprese e consumatori*, in E. CESARO (a cura di) *Clausole abusive e direttiva comunitaria*, cit., 111; A. ORESTANO, *I contratti con i consumatori e le clausole abusive nella direttiva comunitaria: prime note*, in *Riv. crit. dir. priv.*, 1992, 502; G. ALPA, *Il controllo amministrativo delle clausole abusive*, in *Contratti*, 1995, 469; G. DE NOVA, *Le clausole vessatorie*, Milano, 1996, 12; F. TOMMASEO, *Art. 1469 sexies*, in G. ALPA-S. PATIT, *Clausole vessatorie nei contratti del consumatore. Commentario*, diretto da SCHLESINGER, Milano, 2003, 1162, nota 37).

<sup>770</sup> Cfr. C. FERRI, *L'azione inibitoria prevista dall'art. 1469 sexies c.c.*, in *Riv. dir. proc.*, 1996, 940; R. DANOVÌ, *L'azione inibitoria in materia di clausole vessatorie*, in *Riv. dir. proc.*, 1996, 1075; A. BELLELLI, *La tutela inibitoria*, in *Commentario al capo XIV bis c.c.: dei contratti del consumatore*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 1261; G. CALVI, *Commento all'art. 1469 sexies*, in *Clausole vessatorie e contratto del consumatore (art. 1469 bis)*, a cura di E. CESARO, in *Commentario al codice civile*, I, Padova, 2001, 702; E. GRAZIUSO, *La tutela del consumatore contro le clausole abusive*, Milano, 2002, 191.

abusività della clausola e favorisce una omogeneizzazione della disciplina a livello nazionale<sup>771</sup>. Tali azioni chiaramente sono estensibili anche ai contratti turistici, che possono essere conclusi con formulari o per adesione. La complessità delle fonti normative che regolamentano la materia dell'ospitalità ha indotto le Associazioni ad analizzare prioritariamente i testi normativi<sup>772</sup>. Il loro maggiore impegno è profuso in materia di testi contrattuali, sia per l'attività di contrasto al diffondersi di clausole abusive, sia sul versante informativo per il loro compito anche educativo.

Anche per quanto attiene all'efficienza dei servizi turistici e alle relative responsabilità dei prestatori, si è trasmigrati da una tutela di tipo individuale ad una collettiva. Oltre al fenomeno del coordinamento dei reclami operato dalle associazioni e alla riunione delle pretese risarcitorie di più turisti (non essendo questi rimedi collettivi), gli enti rappresentativi hanno utilizzato lo strumento inibitorio per impugnarne la violazione dei diritti fondamentali<sup>773</sup>. Ogni anno le Associazioni dei consumatori forniscono, da un lato, un quadro di conflittualità in materia turistica non rassicurante, ma

<sup>771</sup> Così V. CARBONE, *La tutela del consumatore: le clausole abusive*, in *Corriere giur.*, 1996, 3, 258.

<sup>772</sup> Sull'argomento si rinvia a E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, cit., 453. L'autore affronta il problema (vera e propria "logomachia") del coordinamento tra l'art. 1469 *sexies* c.c. e la l. n. 281/1998, e in particolare se tale l. successiva ma generale abbia modificato o abrogato quella anteriore codicistica. Il dubbio si pone per il requisito della rappresentatività delle associazioni dei consumatori legittimate a promuovere l'azione inibitoria: l'art. 1469 *sexies* c.c. fa riferimento alle associazioni dei consumatori che siano rappresentative degli stessi, laddove gli artt. 3 e 5 della l. n. 281 prevedono l'iscrizione nell'elenco delle associazioni rappresentative a livello nazionale. Applicando il criterio della specialità, l'azione inibitoria prevista dal cod. sarebbe speciale e prevarrebbe anche se anteriore, rispetto a quella generale successiva prevista dalla l. n. 281: la prima concerne le sole condizioni generali di contratto vessatorie, la seconda qualsiasi atto o comportamento lesivo degli interessi dei consumatori. Troverebbe applicazione il brocardo *lex posterior generalis non derogat priori specialis*. L'accertamento della rappresentatività ex art. 1469 *sexies* c.c. sarebbe rimesso al prudente apprezzamento del giudice: nessuna influenza spiegherebbe il procedimento dell'iscrizione nell'elenco di cui alla l. n. 281. A voler diversamente opinare si finirebbe per affievolire la tutela dei consumatori, in quanto si ridurrebbe il numero dei soggetti legittimati ad esperire l'azione inibitoria. La legittimazione ad agire spetta a tutte le associazioni dei consumatori rappresentative degli stessi, anche se non iscritte nell'elenco, sia a livello nazionale che locale. Sarebbero quindi legittimate a proporre l'azione inibitoria ex art. 1469 *sexies* c.c. le associazioni dei consumatori ritenute dal giudice sufficientemente rappresentative dei consumatori secondo criteri desunti dalla l. n. 281, mentre quelle iscritte nell'elenco ex l. n. 281 sarebbero legittimate automaticamente. Tale orientamento è criticato da coloro che ritengono che la l. n. 281 abbia integrato la generica norma dell'art. 1469 *sexies* c.c., colmando una lacuna in merito ai criteri da adottare per stabilire la rappresentatività. Inoltre si è affermato che è la l. n. 281 speciale poiché tratta solo dell'azione inibitoria, mentre l'art. 1469 *sexies* c.c. generale poiché concerne la tutela dei consumatori, altri ritengono che le due norme siano in rapporto non di specialità ma complementarietà. Per tale tesi prevarrebbe la legge successiva l. n. 281. Tali conclusioni sono anche coerenti con il criterio dell'interpretazione sistematica: affermare che l'associazione dei consumatori deve essere indispensabilmente iscritta nell'elenco ex art. 5 l. n. 281 qualora la lite riguardi la correttezza ed equità dei contratti, mentre ciò non sarebbe necessario se la lite concerna le clausole vessatorie, appare illogico e in contrasto con il principio cosituzionale di parità di trattamento. (In tal senso in giurisprudenza v. App. Roma, 24 settembre 2002, in *Foro it.*, 2003, I, 347 e Trib. Rimini, 26 settembre 2002, in *Guida al dir.*, 2004, 46). Il d. lgs. n. 224/2001 ha chiarito che la legge n. 281 è fonte generale che regola la rappresentatività delle associazioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori. Quindi la l. n. 281 integra le disposizioni codicistiche ex art. 1469 *sexies* e non l'abroga, così la legittimazione in capo alle associazioni di professionisti e Camere di commercio ex art. 1469 *sexies* c.c. sopravvive alla l. n. 281: in tal caso l'azione inibitoria resta governata solamente dall'art. 1469 *sexies* c.c. In conclusione l'autore cit. afferma che il legislatore italiano ha disegnato un sistema di tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale, imperniato sull'azione inibitoria, unitario e uniforme, almeno tendenzialmente. L'interesse superindividuale alla correttezza dell'attività di impresa, che appartiene all'intera collettività dei consumatori, viene tutelato, così, in modo omogeneo in tutto l'universo contrattuale. (E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, cit. 462).

<sup>773</sup> Anche il costante ritardo dei voli di una compagnia aerea può integrare la violazione del diritto alla sicurezza e alla qualità dei servizi di cui all'art. 1, co. 2, lett. b, l. n. 281/1998 e sono potenzialmente pregiudizievoli di ulteriori diritti fondamentali sia di natura patrimoniale che non patrimoniale; pertanto, le associazioni dei consumatori sono legittimate a richiedere all'autorità giudiziaria la condanna della compagnia aerea a dare adeguata notizia degli atti e comportamenti lesivi. (Trib. Palermo, 15 luglio 2003, in *Dir. trasporti*, 2004, 211, n. FIORE, e in *Danno e resp.*, 2004, 875, n. CONTI).

dall'altro evidenziano una esiguità dei casi che giungono in sede giudiziaria, e ciò trova conferma nella scarsità delle pronunce giurisprudenziali. La ragione di tale fenomeno è che il turista già stanco e deluso per una "non vacanza" rifugge da un contenzioso lungo e complesso e spesso rinuncia ad agire per la tutela del suo diritto leso<sup>774</sup>. Inoltre, l'esistenza di regolamenti contrattuali non trasparenti, l'appartenza della lite turistica alla microconflittualità e le gravi difficoltà di accesso alla giustizia ordinaria e alternativa comprimono ancora di più la sua aspirazione di giustizia<sup>775</sup>.

Se da un lato la risoluzione *out of court*, ossia stragiudiziale delle controversie è una valida alternativa alla giustizia contenziosa, dall'altro tali strumenti tardano a diffondersi anche per la scarsa informazione sulle procedure esistenti. È per tali ragioni che la materia turistica sembra destinata ad una tutela collettiva: in via preventiva l'Associazione di consumatori svolge un'importante opera sul fronte dell'educazione al consumo, dell'obiettiva informazione e della competente consulenza e assistenza<sup>776</sup>; in via successiva con il promuovere azioni inibitorie, che hanno condotto ad importanti conseguenze in termini di trasparenza, correttezza, qualità ed efficienza dei servizi turistici, a beneficio degli operatori e dei fruitori, e con azioni risarcitorie<sup>777</sup>, sulla falsariga delle *class action* nordamericane<sup>778</sup>.

<sup>774</sup> Così, L. ROSSI CARLEO, *Turismo organizzato e vacanza rovinata: la risarcibilità del danno*, in *Riv. dir. impresa*, 1995, 480.

<sup>775</sup> Cfr. G. SILINGARDI-V. ZENO-ZENCOVICH, *Presentazione*, in *La tutela del turista*, Napoli, 1993, 5; G. ALPA, *Dalla tutela del consumatore alla tutela dell'utente. Il caso del turista*, in G. SILINGARDI-V. ZENO-ZENCOVICH, *La tutela del turista*, cit., 19.

<sup>776</sup> Nella fase precedente all'instaurazione della lite con l'istituzione di centri di consulenza legale, prendendo a modello l'esperienza britannica dei *Citizens'Advice Bureaux* e dei *Law Centres*, sia con centri di assistenza tecnica nella fase processuale. Inoltre allo scopo di regolare in modo rapido ed economico le controversie che scaturiscono dai viaggi turistici alcuni Stati Europei come Francia, Spagna e Portogallo hanno previsto per il turista insoddisfatto azioni esperibili direttamente sul posto, per risolvere in modo efficace la lite.

<sup>777</sup> La l. n. 281/1998, all'art. 3, co. 1, lett. b, prevede che il giudice possa, su richiesta dell'Associazione, adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate. Le misure idonee vengono qualificate come ripristinatorie, restitutorie, riparatorie, reintegratorie, finalizzate a ricostruire la situazione antecedente alla violazione, ad eliminare gli effetti prodotti dalla violazione, ripristinando lo *status quo ante*. Prendendo spunto dal tenore letterale della norma che fa riferimento agli effetti dannosi, si può ricondurre la stessa al risarcimento del danno, in forma specifica o per equivalente. Ma in realtà il risarcimento del danno spetta non all'associazione dei consumatori ma al singolo consumatore danneggiato dalla violazione. (Cfr. P. RESCIGNO, *Sulla compatibilità tra il modello processuale delle class action ed i principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano*, in *Giur. it.*, 2000, 2226). Il contenuto patrimoniale dell'interesse collettivo può essere spesso di difficile valutazione e la difficoltà consiste nell'individuare e descrivere un danno che, pur trovando origine in un illecito di tipo collettivo, non è facilmente distinguibile dalla somma dei danni scaturenti da quello stesso illecito nelle sfere dei singoli danneggiati. Inoltre, la richiesta di misure idonee può essere proposta contestualmente all'inibitoria ma anche a prescindere da quest'ultima. Tali misure hanno carattere atipico o innominato e il legislatore non le predetermina, ma lascia mano libera alla discrezionalità del giudice, che terrà conto delle peculiarità del caso concreto. Esse possono assumere i contenuti più vari, dando vita ad una ricca gamma di rimedi a favore delle associazioni dei consumatori: viene attribuito al giudice un potere significativo, nell'esercizio del quale questi non sovverte il sistema, ma neppure si limita a dirimere il conflitto. Egli lo regola attraverso meccanismi che la legge gli attribuisce in forza di una discrezionalità che si accentua enormemente. (Sul punto v., E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, cit., 506).

<sup>778</sup> Cfr. M. DONA, *La tutela collettiva del turista e il ruolo delle associazioni di consumatori*, in *Dir. Turismo*, 2004, 3, 212. In dottrina si è rilevato che l'art. 1469 *sexies* c.c. e la legge n. 281/1998 contengono una grave lacuna: non prevedono misure coercitive indirette, note ad altri ordinamenti stranieri (Francia: *astreintes*). Il giudice, cioè, non ha il potere di fissare una somma di danaro da pagare a titolo di penale per ogni violazione del provvedimento inibitorio. Si nota come l'assenza di misure coercitive indirette sia grave, in quanto il provvedimento inibitorio *ex art. 1469 sexies* c.c. sia incoercibile, insuscettibile di esecuzione forzata in forma specifica: si tratta di una prestazione infungibile. Per colmare tale lacuna l'art. 11, l. comunitaria 2001 inserisce alla l. n. 281 un co. 5 *bis*, che prevede una disciplina sanzionatoria dell'inosservanza degli obblighi stabiliti dal provvedimento inibitorio da parte del professionista, garantendo così l'effettività dell'esecuzione del provvedimento inibitorio. Il giudice ha così il potere di disporre il pagamento di una somma di danaro per ogni giorno di ritardo in caso di inadempimento degli obblighi stabiliti dal provvedimento inibitorio. Tale misura coercitiva indiretta ha più finalità punitiva che riparatoria e risarcitoria. (Cfr. E. MINERVINI, *Tutela del Consumatore e clausole vessatorie*, cit., 233, nota 169; ID., *Tutela*

## 9. La conciliazione nel settore turistico.

Nel settore turistico negli ultimi anni si è assistito ad un aumento del contenzioso, imputabile non ad un improvviso squilibrio nel settore, ma ad un miglioramento del livello di tutela dei viaggiatori. Il legislatore italiano, anche sulla scia di quello comunitario, ha disciplinato in modo più dettagliato la materia, garantendo maggiormente i turisti, in ordine alla qualità, efficienza e sicurezza dei servizi-vacanze<sup>779</sup>. Sono emerse varie situazioni critiche tra ospitati e ospitanti o agenti turistici che prima non erano visibili, per la difficile posizione giuridica dei consumatori<sup>780</sup>.

Malgrado ciò, e anche se il fenomeno turistico è divenuto molto ampio, ancora bassi possono considerarsi i carichi giudiziari per tali controversie. Le ragioni sono diverse. Dal punto di vista degli operatori, vengono in rilievo esigenze di opportunità commerciale: non creare danni all'immagine dell'impresa, conservare buoni rapporti di reciproca collaborazione tra gli agenti, evitando di intraprendere azioni giudiziarie per recuperare somme spesso non consistenti<sup>781</sup>, e superare la oggettiva difficoltà con polizze assicurative per coprire i rischi dei contratti turistici. Inoltre, si è diffusa la prassi di ricorrere a caparre e anticipi per prevenire la proposizione di azioni giudiziarie<sup>782</sup>.

Esistono, comunque, controversie che non giungono in sede legale solo perché i danneggiati preferiscono evitare le lungaggini e le spese processuali, a fronte di pretese non significative. Rispetto a tale microconflittualità sotterranea, la soluzione può essere ricercata nei metodi di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria, quali le procedure conciliative ed arbitrali, che seguono regole semplificate, tipiche delle *small claims arbitration* britanniche, e garantiscono giustizia in tempi brevi e con costi minimi. Anche il legislatore comunitario, per facilitare le composizioni amichevoli delle

---

*collettiva dei consumatori e misure coercitive indirette*, in *Riv. dir. priv.*, 515, nota 26 e ID., *Dei contratti del consumatore in generale*, Torino, 2010, 145).

<sup>779</sup> Lo strumento della Conciliazione è finalizzato a facilitare l'accesso alla giustizia dei turisti, e anche delle associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale (*ex art. 3, co. 2, 3, 4, l. n. 281/1998*), in forme alternative più celeri e meno costose rispetto al procedimento giudiziario ordinario, in linea con gli orientamenti della Comunità Europea. Il legislatore persegue l'obiettivo di deflazionare la giustizia ordinaria, dal momento che le liti vertono su rapporti che non presentano le caratteristiche strutturali tipiche delle relazioni interindividuali essendo espressione di più vasti problemi che richiedono l'applicazione di criteri di equità sociale distributiva. Da ciò si desume la validità di una transazione tra l'associazione dei consumatori ed il professionista, per la natura disponibile degli interessi collettivi di cui la prima è portatrice. Viene così allargata l'autonomia privata in materia dei diritti dei consumatori. (Cfr. E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, cit., 519; ID., *I contratti dei consumatori e la l. n. 281/1998*, in *Contratti*, 1999, 945; ID., *La conciliazione stragiudiziale delle controversie. Il ruolo delle Camere di Commercio*, Napoli, 2003, 45).

<sup>780</sup> P. MARTINELLO, *Le associazioni dei consumatori e la tutela dei diritti del turista*, in AA. VV., *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, a cura di U. DRAETTA e C. VACCÀ, Milano, 1995, 432.

<sup>781</sup> C. VACCÀ, *Il risarcimento del danno correlati ai servizi turistici e l'arbitrato*, in AA. VV., *I contratti di viaggio e turismo*, cit., 406, che osserva come in materia turistica il ricorso all'autorità giudiziaria riguarda solo il recupero crediti.

<sup>782</sup> A. MONTANARI, *Tipologie conflittuali nel settore turistico e possibilità offerte dallo strumento arbitrale*, in AA. VV., *I contratti di viaggio e turismo*, cit., 447.

controversie, ha previsto strumenti di conciliazione<sup>783</sup>. Quello italiano, invece, da una parte ha riconosciuto in capo ai turisti più diritti da tutelare in sede giudiziaria, e dall'altra ha predisposto strumenti di conciliazione e di arbitrato per una maggiore e più celere protezione degli stessi<sup>784</sup>. La legge quadro sul turismo (l. n. 135/2001)<sup>785</sup> ha previsto, infatti, all'art. 4, co. 3, procedure di conciliazione presso le Camere di Commercio per la composizione di controversie tra imprese e utenti in materia di servizi turistici, con l'intento di semplificare le regole del contenzioso e far emergere i conflitti rimasti occulti.

La conciliazione è, non solo uno strumento con cui si agevola l'accesso alla giustizia di soggetti deboli che altrimenti non ricorrerebbero a quella ordinaria, ma è anche un istituto con effetto deflattivo del contenzioso<sup>786</sup>. Grazie all'opera di mediazione del conciliatore, si mira a comporre la lite con la soddisfazione di tutte le parti coinvolte, che aderiscono all'opzione prospettata dal mediatore, come alla migliore soluzione possibile<sup>787</sup>: vengono, così, trovate soluzioni amichevoli ai reclami dei turisti con accordi bonari. I conciliatori devono essere sia esperti della legislazione sul turismo, sia soggetti capaci di far conciliare i contendenti, conducendoli a soluzioni eque sulle loro vertenze. Il mediatore deve ispirare la sua condotta ai principi di realtà, trasparenza, imparzialità, efficacia ed equità, canoni fondamentali per le attività di tutti gli organi extragiudiziali-conciliativi. Alla luce di ciò, tale procedura potrebbe portare a ottimi risultati: un notevole risparmio di tempo e di costi per avere una efficace soluzione della lite e il mantenimento di ottimi rapporti tra i viaggiatori e gli agenti turistici, garantendo la loro reputazione e immagine. Sono stati istituiti sportelli di conciliazione presso le Camere di Commercio, le quali, oltre a curare la formazione dei successivi mediatori, provvedono anche alla nomina, tramite una Commissione, di un collegio di conciliatori, scelti tra soggetti con idonei requisiti professionali. Le parti non sono obbligate a scegliere tale procedura, salvo il caso in cui si siano preventivamente accordate in tal senso<sup>788</sup>. Il procedimento di conciliazione sarà disciplinato da un

---

<sup>783</sup> In tal senso è la raccomandazione della Commissione del 4 aprile 2001/310/CE (pubblicata in G. U. C. E., 16 aprile 2001, L. 109/56) sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo.

<sup>784</sup> L'istituzione non solo di commissioni di conciliazione ma anche arbitrali implica che le parti, fallito il tentativo di conciliazione, potrebbero rimettere la soluzione della vertenza ad un collegio arbitrale istituito sempre presso la Camera di Commercio, la quale procederà alla nomina degli arbitri. La differenza tra arbitrato e conciliazione consiste nel fatto che l'arbitrato culmina in una decisione obbligatoria, mentre la conciliazione in strumenti persuasivi, con sanzioni extragiuridiche.

<sup>785</sup> Per un commento alla l. v. U. FRAGOLA, *Primo approccio sulla legge 29 marzo 2001, n. 135, Riforma della legislazione nazionale del turismo*, in *Nuova rass.*, 2001, 1354; M.C. COLOMBO, *Prime note sulla recente riforma della legislazione nazionale del turismo*, *ivi*, 2001, 1382; M. RENNA, *La nuova legge quadro sul Turismo: lo Stato ritorna protagonista*, in *Giorn. dir. amm.*, 2001, 1195 ss.; N. NITTI, *La legislazione nazionale sul turismo alla luce della recente riforma. Imprese agricole e turismo*, in *Nuova rass. leg., dottr. e giur.*, 2001, 1391; O. FORLENZA, *Ridefiniti gli standard delle strutture ricettive per un reale rapporto tra stelle e servizi offerti*, in *Guida al dir.*, 2001, 24, 28; M. ATELLI, *La riforma della legislazione sul turismo*, in *Corriere giur.*, 2001, 1377; F. MORANDI, *La nuova disciplina del turismo: alcune considerazioni a prima lettura*, in *Riv. giur. circolazione*, 2001, 377.

<sup>786</sup> Cfr. E. MINERVINI, *La conciliazione delle controversie inerente la fornitura di servizi turistici*, in *Contratti*, 2002, 517.

<sup>787</sup> In tal senso N. SOLDATI, *La conciliazione nel settore turistico*, in *Dir. turismo*, 2003, 232.

<sup>788</sup> Condivide la natura facoltativa del tentativo di conciliazione nell'ambito delle controversie inerenti la fornitura di servizi turistici: E. MINERVINI, *cit.*, 519, per il quale tale strumento ha carattere preventivo e non può essere attivato dopo l'instaurazione del giudizio. Per quanto riguarda la durata della procedura di conciliazione è di 60 giorni, prorogabile con

regolamento, emanato da ciascun ente camerale. Il verbale di conciliazione ha natura contrattuale e non ha efficacia di titolo esecutivo, a differenza di quello stilato in occasione di controversie sorte tra imprenditori, subfornitori industriali<sup>789</sup>.

L'art. 4, l. n. 135/2001 ha poi istituito una Carta dei Diritti del turista<sup>790</sup>, redatta dal Ministero delle Attività produttive<sup>791</sup>, sentite le organizzazioni imprenditoriale e sindacali del settore turistico e le associazioni dei consumatori; tale documento deve contenere anche le informazioni relative alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie turistiche. In tali procedimenti i viaggiatori possono avvalersi dell'Associazione dei consumatori<sup>792</sup> invitando o nel collegio conciliativo, o nella Commissione di nomina, un rappresentante dell'Associazione<sup>793</sup>, oppure richiedendo il suo ausilio nella procedura conciliativa<sup>794</sup>, ma non in quella arbitrale<sup>795</sup>.

La legge quadro non si occupa delle liti che possono sorgere tra turisti e Autorità locali, e nate dall'infrazione dei divieti posti dalla P.A.<sup>796</sup>. A differenza delle precedenti normative<sup>797</sup>, che si riferiscono

---

l'accordo delle parti e decorre dalla presentazione della domanda di conciliazione. Decorso inutilmente tale termine le parti possono agire in giudizio. Ma il legislatore non ha previsto l'improcedibilità dell'azione giudiziaria durante lo svolgimento della procedura di conciliazione. L'associazione può abbandonare a suo piacimento la procedura ed agire in giudizio senza attendere il decorso dei 60 giorni, proprio per la natura alternativa della procedura di conciliazione.

<sup>789</sup> L'art. 3 l. n. 281/1998 stabilisce che il verbale di conciliazione omologato costituisce titolo esecutivo e ciò renderà veramente efficace il ricorso alla conciliazione, finora poco considerato per la ridotta forza dell'atto conclusivo, un semplice contratto. L'omologazione consiste in un controllo della regolarità formale del verbale di conciliazione, e non del merito. Il giudice deve accertare la provenienza del verbale dalla Commissione conciliativa istituita dalla Camera di Commercio, la presenza delle sottoscrizioni richieste, il rispetto del principio del contraddittorio, delle fondamentali garanzie della difesa, l'esistenza del requisito dell'indipendenza ed imparzialità del conciliatore, la partecipazione consapevole del consumatore. Il giudice, e non il conciliatore che non ha poteri decisori, con il decreto con cui dichiara esecutivo il verbale di conciliazione, potrebbe disporre, contestualmente, il pagamento di una somma di danaro per il caso di inadempimento degli obblighi previsti dal verbale stesso (Cfr. Cfr. E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, cit., 522). Merita di essere segnalata una significativa innovazione apportata dal Cod. cons., rispetto al disposto del previgente art. 3, l. n. 281: la conciliazione delle controversie collettive può aver luogo non soltanto innanzi alle Camere di commercio, ma anche innanzi agli altri organismi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo a norma dell'art. 141 cod. cons. Con il venir meno del monopolio delle camere di commercio, nasce il mercato della conciliazione stragiudiziale delle controversie collettive. (Testualmente, E. MINERVINI, *Contratti dei consumatori e tutela collettiva nel codice del consumo*, in *Contratto e impresa*, 2006, 3, 635).

<sup>790</sup> Per un commento alla Carta dei diritti del turista si rinvia a F. MORANDI, *L'informazione nella Carta del turista*, in *Dir. turismo*, 2003, 306.

<sup>791</sup> Ha criticato la scelta del legislatore di attribuire all'Amministrazione dello Stato, piuttosto che alla Regione il potere di redigere la Carta dei diritti del turista M. MALO, cit., 33, che afferma che in una carta statale e non regionale certe informazioni saranno certamente generiche, o comunque non puntuali come quelle di una ipotetica carta regionale. Osserva F. MORANDI, *La nuova disciplina del turismo*, cit., che comunque la regione può dotarsi di una sua propria Carta, con la quale fornire adeguata tutela ai turisti. E questa è stata la scelta della Campania.

<sup>792</sup> Ritene E. MINERVINI, cit., 517, che in assenza di una specifica previsione, l'associazione di consumatori presa in considerazione dalla l. n. 135/2001 non deve essere una di quelle iscritte nell'elenco ex art. 5, l. n. 281/1998.

<sup>793</sup> Vedi M. ATELLI, cit., 1379.

<sup>794</sup> Cfr. E. MINERVINI, cit., 517, per il quale il procedimento di conciliazione ha ad oggetto controversie collettive, e non può pertanto essere attivato dal singolo consumatore. Dubbio è se sia legittimata a promuovere il tentativo di conciliazione solo l'associazione dei consumatori rappresentativa a livello nazionale, o anche la controparte, il professionista e l'associazione dei professionisti. L'autore preferisce l'ampia interpretazione, così come per la legittimazione passiva: il procedimento di conciliazione può essere avviato nei confronti di qualsiasi professionista o associazione di professionisti. (Vedi, E. MINERVINI, *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, cit., 520; ID., *I contratti dei consumatori e la l. n. 281/1998*, cit., 942; ID., *La conciliazione stragiudiziale delle controversie. Il ruolo delle Camere di Commercio*, cit., 48).

<sup>795</sup> Sul punto v. M. ATELLI, cit., 1379.

<sup>796</sup> Si fa riferimento, per esempio, al divieto di non scattare foto in certi ambienti, di non appropriarsi di reperti archeologici presenti nell'area destinata alle escursioni turistiche, di non asportare esemplari della fauna o della flora locale. In tali casi si

alternativamente o alle controversie tra imprese, o a quelle tra imprese e consumatori, la legge quadro sul Turismo riguarda entrambe e sancisce l'obbligo, e non la mera facoltà come avveniva in passato, per gli enti camerali di costituire collegi di conciliazione per la composizione delle liti inerenti la fornitura dei servizi turistici<sup>798</sup>.

Anche se oggi il fenomeno del ricorso alle procedure di conciliazione è senz'altro in espansione, al di là di pochi *networks* di agenzie di viaggi (che offrono ai loro clienti la possibilità di usufruire di pareri legali qualificati in caso di disservizi durante il viaggio, oppure di giungere ad una procedura conciliativa amichevole)<sup>799</sup>, non si è diffusa nel settore turistico una cultura della mediazione. Gli operatori non sono stati sollecitati ad inserire nei propri contratti clausole che prevedano il necessario ricorso alle procedure conciliative prima di quelle giudiziarie, né hanno pubblicizzato adeguatamente la possibilità per i turisti di comporre le liti rivolgendosi alle Camere di commercio, né alimentato nel viaggiatore la convinzione che così, anche a distanza di tempo, la lite possa risolversi positivamente. Sarebbe necessario per favorire e diffondere la cultura conciliativa coinvolgere tutte le componenti che operano nel settore dell'ospitalità: le autonomie locali, le associazioni dei consumatori, gli enti camerali, gli imprenditori, i consumatori, per fare sì che le commissioni di conciliazione possano svolgere con successo le funzioni per le quali sono state create<sup>800</sup>.

---

pone il problema di tutela del turista che, in buona fede, infrange il divieto della legge o dell'Autorità locale, o perché i segnali posti sono poco visibili, o per mancata informazione da parte degli organizzatori, o per incomprendimento della lingua durante viaggi all'estero. La tutela del viaggiatore si pone qui in un ambito che non è più civilistico ma pubblicistico, non rientrando più nella sfera di competenza di un collegio di conciliazione o di arbitrato, ma nella giurisdizione di un giudice amministrativo, se il turista impugni un provvedimento sanzionatorio inflitto per aver violato un comando della p.a., o di un giudice penale, in presenza di fattispecie di reato. Il viaggiatore può poi esperire un'azione nei confronti dei *tour operators* per ottenere il risarcimento dei danni subiti per essere stato vittima di una sanzione amministrativa o penale, per violazione degli obblighi di informazione completa, che gli agenti hanno verso i turisti, relativamente ai loro obblighi e doveri. Infatti, i viaggiatori hanno il diritto ad essere informati anche sulle norme valutarie e doganali, su usi e consuetudini locali, la cui violazione può comportare sanzioni penali o amministrative. Per tali aspetti v. U. FRAGOLA, cit., 1372.

<sup>797</sup> V. L. 29 dicembre 1993, n. 580, sul riordino delle Camere di commercio, industria, artigianato, agricoltura, L. 14 novembre 1995, n. 481, recante norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità, L. 18 giugno 1998, n. 192, recante la disciplina della subfornitura nelle attività produttive, L. 30 luglio 1998, n. 281, recante la disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti. A continuare tale tendenza legislativa ha poi contribuito l'art. 38 d. lgs. 5/2003, che ha previsto la possibilità di demandare alle commissioni conciliative istituite presso le Camere di Commercio la definizione delle controversie insorte in materia di diritto societario, di intermediazione finanziaria, bancaria e creditizia.

<sup>798</sup> In tal senso v. E. MINERVINI, cit., 517.

<sup>799</sup> Cfr. G. FISCELLA e E. SALDI, *Nuovi modelli di risoluzione delle controversie. Il servizio SOS Conciliazione turismo di Buon Viaggio s.p.a.*, in *Dir. Turismo*, 2003, 302. Con questo servizio reso grazie alla collaborazione del Centro di Documentazione e ricerca sulle Comunità Europee dell'Università di Modena, il cliente dell'agenzia collegata al *network* della Buon viaggio può disporre di un gruppo di giuristi ed esperti, indipendenti e dotati di competenza specialistica, che dopo aver esaminato il reclamo, esprimerà alle parti coinvolte un parere su quale sia la via per raggiungere una conciliazione amichevole.

<sup>800</sup> In materia v. A. MUSIO, *Lo strumento della conciliazione al servizio del settore turistico*, in *Dir. Turismo*, 2005, 4, 329. Proprio su tale scia il 26 gennaio 2011 è stata annunciata l'inizio della Conciliazione Paritetica nel turismo, sancita nel Protocollo d'Intesa siglato da ASTOI, Assotravel, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Adiconsum. Attraverso questa iniziativa, assolutamente all'avanguardia nel settore, si riconferma la disponibilità delle imprese, specie quelle più serie e professionali, al dialogo con i consumatori e con i loro rappresentanti. Oggetto della procedura di conciliazione sono le controversie di qualsiasi natura e valore insorte tra uno o più consumatori ed un *Tour Operator* od Agenzia di Viaggio aderenti ai rispettivi Protocolli. Potrà accedere alla procedura di conciliazione il consumatore: a) che abbia già presentato, nei termini contrattuali o di legge, reclamo direttamente (o tramite un'associazione dei consumatori aderente al protocollo) presso il *Tour Operator* o presso l'Adv e ne abbia ricevuto una risposta non ritenuta soddisfacente o che non abbia ottenuto alcuna risposta trascorsi 60 giorni dal ricevimento del reclamo; b) che, in relazione all'oggetto della domanda di

10. L'assistenza turistica: gli obblighi legali (polizze assicurative e fondi di garanzia) e il contratto di assistenza turistica.

Lo sviluppo del turismo di massa avvenuto negli ultimi decenni ha condotto le istituzioni comunitarie e i Paesi membri a varare strumenti legislativi di protezione dei diritti dei viaggiatori in presenza di condotte inadempienti commesse dai soggetti organizzatori, venditori ed intermediari. Per proteggere le legittime aspettative di veder risarciti i danni, soprattutto quando sussistono evidenti squilibri tra i soggetti parte del rapporto contrattuale, il legislatore comunitario prima e quello italiano poi, hanno previsto l'obbligo di trasformare i rischi di impresa in "costi assicurativi"<sup>801</sup> ed hanno individuato sistemi atti a limitare o attenuare le ipotesi di vanificazione della soddisfazione delle pretese risarcitorie del soggetto più debole.

Gli artt. 99 e 100 Cod. Cons. prevedono a tutela del turista un sistema di garanzie complesso costituito da due strumenti obbligatori (assicurazione e Fondo di Garanzia: artt. 99, co. 1, e 100) e uno facoltativo (contratto di assistenza turistica: art. 99, co. 2)<sup>802</sup>. L'assicurazione e il fondo di garanzia<sup>803</sup>

---

conciliazione, non si sia già rivolto alla magistratura e non abbia incaricato altri soggetti ad assisterlo o rappresentarlo verso il *Tour Operator* o l'Agenzia di Viaggio. Gli uffici di Conciliazione hanno la loro Segreteria Organizzativa rispettivamente presso la sede di ASTOI per i *Tour operator* e presso la sede di Assotravel per le Agenzie di viaggio. Gli uffici offriranno supporto organizzativo alle Commissioni che esperiranno il tentativo di conciliazione della controversia entro 30 giorni dalla data di ricezione della domanda. Per facilitare le parti, le Commissioni si potranno riunire anche a distanza attraverso l'utilizzo di modalità *on line* (es. *skype* o videoconferenza) o in teleconferenza. Nel corso della conferenza stampa sono stati inoltre presentati i dati dello Sportello S.o.s Turista, dello sportello Europeo del Consumatore e le previsioni per il 2011.

<sup>801</sup> L'espressione è di S. ZUNARELLI, *La assicurazioni nel turismo*, in F. DELFINI e F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo, dello sport, e della cultura*, in *Trattato dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Milano 2010, 241; C. VENTURA, *Il danno da vacanza rovinata e l'assicurazione obbligatoria nei viaggi tutto compreso*, in *PQM*, 2002, 159; BERTUCCI, *Rischi di impresa e copertura assicurativa del tour operator e del vettore charter*, in *Dir. trasporti*, 1997, II, 389.

<sup>802</sup> Sul tema v.: A. LEZZA, *Il contratto di viaggio*, in *Diritto privato europeo*, 1997, II, 869; G. TASSONI, *Il nuovo decreto legislativo sui viaggi organizzati. Commento al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111*, in *Contratti*, 1995, 3, 312; G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita dei pacchetti turistici - La direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/CEE ed il d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, cit.; S. ZUNARELLI, *La Direttiva CEE n. 90/314 del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso*, in *La tutela del turista*, a cura di SILINGARDI e ZENO-ZENCOVICH, Napoli, 1993; C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti giuridici dei rapporti turistici*, in *Riv. dir. comm.*, 1993, I, 581; V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, in *Trattato di diritto commerciale*, diretto da V. BUONOCORE, II, 3.V, Torino, 2003; R. BONAVITACOLA, *Il contratto di viaggio nella giurisprudenza*, Milano, 2001; V. FRANCESCHELLI - F. MORANDI, *Manuale di diritto del Turismo*, cit.; M. FRAGOLA, *Profilo comunitario del turismo*, Padova, 1996; L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici - Profili giuridici e contrattuali*, Milano, 1998; M. TOMMASINI, *Interventi normativi sulla responsabilità degli operatori turistici nei confronti di viaggio tutto compreso (dalla Convenzione internazionale del 1970 al decreto legislativo n. 111/1995, attuativo della direttiva CEE n. 314/90)*, in *Giust. civ.*, 2000, II, 255; F. INDOVINO FABRIS, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso - d. lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 64; M. DEIANA, *Garanzia del consumatore turista per l'insolvenza del tour operator*, in *Dir. trasporti*, 2000, 97; V. ROPPO, *I contratti del turismo organizzato. Prime riflessioni sul decreto legislativo n. 111/1995*, in *Materiali e commenti sul nuovo diritto dei contratti*, a cura di G. VETTORI, Padova, 1999, 1973; M. FRAGOLA, *La figura del consumatore turista e i diritti ad esso riconosciuti nell'ordinamento comunitario*, in *Dir. com. scambi internaz.*, 2001, 5; G. SILINGARDI, *La politica comunitaria in materia di turismo e la figura dell'agente di viaggio*, in *Trasporti*, 1993, 3; C. PAGLIETTI, *Sub art. 99*, in *Comm. al cod. cons.*, a cura di ALPA E ROSSI CARLEO, Napoli, 2005, 639; ID., *I sistemi di assicurazione per il consumatore turista nel codice del consumo e nella prassi negoziale*, in *Dir. Turismo*, 2006, 346.

<sup>803</sup> Al vertice del Fondo è posto un comitato di gestione composto da 4 membri, il cui presidente è il capo del dipartimento del turismo. Va segnalata, all'interno dell'organismo direttivo, l'assenza di qualunque rappresentanza della categoria degli agenti di viaggio, che del fondo sono gli esclusivi finanziatori, nonché dei consumatori. In caso di particolare necessità ed

sono volti a procurare al danneggiato la sicurezza del risarcimento, e a metterlo al riparo dall'insolvenza e dal fallimento del professionista<sup>804</sup>, fornendo garanzie ulteriori rispetto a quelle costituite dal suo patrimonio<sup>805</sup>. L'utilità di una assicurazione deriva dalla struttura e dal contenuto del contratto turistico, ove di solito il viaggiatore versa in anticipo l'intero prezzo e non ha garanzie dell'esatto adempimento della controparte. La prescrizione di un obbligo assicurativo, anche se a tutela del danneggiato-consumatore, avvantaggia anche il professionista, che altrimenti rischierebbe di risarcire somme anche elevate<sup>806</sup>. Graverebbe in capo al professionista una responsabilità per rischio d'impresa non assoluta, ma attenuata da tre forme di esonero: fatto imputabile al turista, a terzi estranei o al caso fortuito, con costi eccessivi. Da qui l'esigenza di trasferire integralmente il rischio a carico di un altro contraente<sup>807</sup>, in coerenza con la tendenza, tipica degli ordinamenti giuridici moderni, che tendono a sostituire il regime delle responsabilità per colpa con uno oggettivo, sostenuto da un sistema assicurativo obbligatorio<sup>808</sup>.

Le polizze assicurative di assistenza<sup>809</sup> al turista sono coperture contratte per eliminare gli effetti derivanti da situazioni di emergenza che possono sorgere sia prima dell'inizio del viaggio sia durante. I rischi assicurati possono essere i più disparati, ovvero la copertura per l'annullamento del viaggio a

---

urgenza, come per un tempestivo intervento in soccorso del turista in difficoltà, la deliberazione del comitato deve essere assunta dal solo presidente, salvo ratifica dell'organo collegiale.

<sup>804</sup> Il fondo nazionale di garanzia, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, interviene non solo in caso di insolvenza e fallimento dell'organizzatore e del venditore, bensì pure in presenza di altre emergenze ancorché non riconducibili all'inadempimento dell'organizzatore. (Cfr. A. VENCHIARUTTI, *La disciplina dei servizi turistici nel Codice del Consumo e linee di riforma a livello comunitario*, in *Dir. Turismo*, 2007, 343).

<sup>805</sup> La formulazione della Direttiva n. 90/314, richiedendo che l'organizzatore fornisca prove sufficienti di disporre di garanzie per assicurare il rimborso e il rimpatrio (art. 7) ha lasciato dubbi interpretativi ed è stata recepita diversamente dai vari Stati. Tale disposizione fa salva la possibilità per il legislatore del recepimento di aumentare la tutela del turista, ma proprio tale norma è quella della Direttiva su cui si è maggiormente sviluppata la casistica comunitaria. L'orientamento della Corte è nel senso di obbligare tutti gli Stati membri alla stipula dell'assicurazione, la quale deve essere ampia e ricomprendere anche rimborso e rimpatrio e il cui massimale deve essere tale da consentire il rimborso delle somme (sulla estensione della copertura assicurativa richiesta v. Corte di Giustizia CE, 8 ottobre 1996, C 178/94, C 179/94, C 188/94, C 189/94, C 190/94 in *Raccolta*, 1996, I, 4845; Corte di Giustizia CE, 14 maggio 1998, C 364/96, in *Foro it.*, 1998, IV, 289 con nota di R. PARDOLESI; Corte di Giustizia CE, 15 giugno 1999, in *Raccolta*, 1999, I, 3499 e in *Foro it.*, 1999, IV, 300. La Corte, chiamata a offrire chiarimenti in merito alla soglia quantitativa di tale garanzia, ha ritenuto la norma non correttamente recepita in tutti quei casi in cui le garanzie offerte si siano dimostrate insufficienti a soddisfare le richieste concrete di rimborso dei turisti). Le numerose sentenze sono commentate da G. TASSONI, *Sub art. 100*, in AA.VV., *Codice del Consumo*, a cura di CUFFARO, Milano, 2006, 503. Secondo V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, cit., 53, la tutela offerta dal Fondo soddisfa la prescrizione comunitaria, pur se attraverso un meccanismo diverso da quello assicurativo. Altra dottrina ha denunciato l'inadeguatezza del fondo rispetto allo scopo cui è preordinato a causa delle insufficienze delle risorse dello stesso, fino a prefigurare a carico dello Stato italiano un rischio di infrazione all'art. 7 della direttiva n. 314/90/CE (così, C. ALVISI, *Sub art. 100*, in *Codice ipertestuale del Consumo, Commentario*, cit., 498). La norma aveva dato luogo a numerose perplessità che il legislatore ha cercato di superare con le modifiche apportate dal d. lgs. n. 221 del 2007, anche se la formulazione attuale non sembra aver apportato sostanziali modifiche alla previsione.

<sup>806</sup> Cfr. P. COSSA, *Assicurazioni a tutela dell'agente di viaggi*, in AA. VV., *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, a cura di U. DRAETTA e C. VACCÀ, Milano, 1995, 171; F. INDOVINO FABRIS, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso - d. lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, cit., 66; G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita dei pacchetti turistici*, cit., 238.

<sup>807</sup> V. V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, cit., 53; F. MORANDI, *I contratti di viaggio. La tutela del turista*, cit., 137; P. COSSA, *Assicurazioni a tutela dell'agente di viaggi*, cit., 176.

<sup>808</sup> Sul tema dell'imputazione di responsabilità per rischio di impresa e assicurazione in genere v. P. TRIMARCHI, *Rischio e responsabilità oggettiva*, Milano, 1961, 31. Invece sulla qualifica della responsabilità dell'organizzatore di viaggi come responsabilità per rischio di impresa v. G. SILINGARDI - M. RIGUZZI, *Rischio di impresa dell'organizzatore di viaggi e assicurazione della responsabilità civile*, in *Riv. Giur. Circ. traspr.*, 1980, 666.

<sup>809</sup> Il concetto di assistenza è molto ampio: bisogna valutare caso per caso i rischi coperti, tra le previsioni più frequenti rientrano le spese per l'assistenza medica, in caso di infortuni e malattia, nonché le spese di rimpatrio. (Cfr. S. MONTICELLI-M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, cit., 810).

fronte della quale la compagnia si impegna ad indennizzare l'assicurato per quanto questi sarà costretto a versare a titolo di penale nei confronti del venditore del pacchetto turistico, la copertura per l'assistenza sanitaria nel corso della vacanza, l'assicurazione per il furto dei beni come il bagaglio, l'autoveicolo, ecc.

Nel contenuto delle polizze, però, vi sono ipotesi di esclusione<sup>810</sup> ed è facile constatare che all'aggravamento della responsabilità del *tour operator* non sono seguite modifiche dei modelli assicurativi: pur essendo variata la disciplina, le tipologie di polizza sono quelle tradizionali della responsabilità civile<sup>811</sup>.

La disciplina legislativa sancisce l'obbligatorietà di una copertura assicurativa<sup>812</sup> per i danni alla persona (art. 94 cod. cons.) e per i danni diversi da quelli alla persona provenienti dal mancato o inesatto adempimento delle prestazioni dovute dall'organizzatore o dal venditore (art. 95 cod. cons.)<sup>813</sup>. Tra le circostanze obbligatoriamente assicurabili, in contrasto con i principi enunciati dalle Direttiva n. 90/314, non vi sono i casi del rimborso<sup>814</sup> e del rimpatrio<sup>815</sup>. Per queste ultime fattispecie, comunque, il

---

<sup>810</sup> Le ipotesi di esclusione nelle polizze sono: il denaro e i gioielli dalla garanzia relativa al furto e al danneggiamento delle cose dei clienti; i danni ai bagagli e alle cose dei clienti se causati da incendio o scoppio; i danneggiamenti verificatisi in caso di incendi, esplosioni, scoppi, trombe d'aria, uragani, terremoti, eruzioni vulcaniche, inondazioni, alluvioni, guerre civili e invasioni. Nel caso, però, del maremoto *Tsunami* che provocò migliaia di vittime nel dicembre del 2004 in Thailandia e Maldive, le compagnie, considerata la eccezionale portata dell'evento e la tragicità delle conseguenze, hanno risarcito i viaggiatori sopravvissuti, e li hanno rimpatriati senza spese, avvalendosi dell'istituto della riassicurazione.

<sup>811</sup> Cfr. G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita dei pacchetti turistici*, cit., 239. Per una ricostruzione storica della assicurazione della responsabilità civile e della sua introduzione nell'ordinamento italiano, v. F. DONATI, *Trattato di diritto delle assicurazioni private*, Milano, 1956, 324. In tema di assicurazione della r.c. v. A.D. CANDIAN, *Responsabilità civile e assicurazione*, Milano, 1993; A. DE GREGORIO, G. FANELLI, E A. LA TORRE, *Il contratto di assicurazione*, Milano, 1987; M. FRANZONI, *Responsabilità civile (Assicurazione della)*, in *Digesto comm.*, XII, Torino, 1996, 396.

<sup>812</sup> Per recepire correttamente la Direttiva 314/90/CE la normativa nazionale deve imporre per la copertura del rischio un contratto di assicurazione o una garanzia bancaria con un capitale adeguato al fatturato derivante dall'attività dell'organizzatore di viaggi (Cfr. A. VENCHIARUTTI, *La disciplina dei servizi turistici nel Codice del Consumo e linee di riforma a livello comunitario*, in *Dir. turismo*, 2007, 343).

<sup>813</sup> L'assicurazione obbligatoria era già stata introdotta in materia di circolazione di autoveicoli, di aerei (art. 1015 cod. nav.), di caccia (art. 8, l. 27 dicembre 1977, n. 968), di energia nucleare (d.r. 10 maggio 1975, n. 519), di imprese distributrici di gas petrolio liquefatti in recipienti (art. 5, l. 2 febbraio 1973, n. 7), discipline ora riunite nel nuovo Codice delle Assicurazioni private (d. lgs. 7 settembre 2005, n. 209). Nel caso della circolazione degli Autoveicoli, però, diversamente da quanto avviene in tale ipotesi, il danneggiato è titolare di una azione diretta nei confronti della propria compagnia, la quale dovrà risarcirgli direttamente il danno. Il mancato rispetto dell'obbligo viene sanzionato penalmente. La funzione del contratto di assicurazione è quella di elidere gli effetti matrimonialmente negativi derivanti dall'insorgenza di un debito di responsabilità (Cfr. A. LA TORRE, *Le assicurazioni*, Milano, 2007, 259. La dottrina considera l'assicurazione r.c. una *species* dell'assicurazione contro i danni: v. sul tema G.G. SCALFI, *I contratti di assicurazione. L'assicurazione danni*, Torino, 1991).

<sup>814</sup> Per rimborso dei fondi depositati si intende la restituzione di pagamenti già effettuati, dal momento che solitamente si anticipa tutto il prezzo prima dell'inizio del viaggio, all'organizzatore che poi si riveli insolvente o fallisca, e ricomprende le somme versate per servizi di cui il viaggiatore non ha usufruito a causa dell'organizzatore. Sul punto v. M. DEIANA, *Garanzia del consumatore turista per l'insolvenza del tour operator*, cit., 98.

<sup>815</sup> Per spese di rimpatrio si intendono esborsi inattesi per il rimpatrio anticipato sostenuto a causa dell'insolvenza dell'organizzatore. A seguito dell'eventuale fallimento i soggetti che si sono impegnati ad effettuare delle prestazioni per il turista (*hotels*, compagnia aerea), non potendo più riscuotere dall'organizzatore, negheranno i loro servizi ai viaggiatori se non in cambio di un nuovo pagamento. (Sulla fattispecie si è pronunciata la Corte di Giustizia CE 15 maggio 1998, C 364/96, in *Foro it.*, IV, 289 con nota di PARDOLESI). Vedi anche le osservazioni di M. FRAGOLA, *Ancora sulla tutela prevista dall'art. 7 della Direttiva n. 90/314/CEE che l'agente di viaggio deve garantire in caso di insolvenza o fallimento*, in *Dir. comun. Scam. Int.*, 1998, 417. Nel caso in oggetto due coniugi avevano pagato in anticipo l'intero prezzo del pacchetto, recatisi a Creta, dove l'albergatore, venuto a conoscenza dell'insolvenza dell'organizzatore, impedì loro di ripartire senza prima aver pagato il soggiorno. Rientrati i coniugi chiesero il rimborso della somma che avevano dovuto pagare due volte. La compagnia assicurativa si rifiutò di restituire la somma, eccependo che il prezzo del soggiorno in albergo non riguardava i costi di rimpatrio. La

turista viene tutelato dal Fondo nazionale<sup>816</sup>. Altra lacuna normativa è quella relativa all'assenza di un'azione diretta del viaggiatore-danneggiato nei confronti della compagnia assicurativa<sup>817</sup>, che avrebbe rappresentato il modo più sicuro e celere per garantire al terzo il risarcimento, eliminando ogni passaggio intermedio e accelerando le procedure di indennizzo<sup>818</sup>. Infatti, sebbene l'obbligatorietà della garanzia assicurativa dovrebbe tutelare il turista in concreto è priva di efficacia, poiché non accompagnata dalla previsione di un'azione diretta del danneggiato nei confronti della compagnia di assicurazione, analogamente a quanto avviene per la r.c.a.<sup>819</sup>

Dal momento che l'iter formativo del contratto assicurativo trova il suo fondamento in una norma imperativa, il contratto viene qualificato come imposto<sup>820</sup>. La norma non proibisce, ma prescrive

---

pronuncia della Corte di Giustizia, in tal caso, ha avuto ad oggetto l'ampiezza dell'assicurazione, cioè l'individuazione dei rischi che devono essere coperti. Il rimborso dei fondi per la pronuncia rientra nella previsione dell'art. 7 della Direttiva n. 90/314, considerando inaccettabile che il turista paghi due volte (prima all'organizzatore e poi all'albergatore). In dottrina sul punto, v. M. FRAGOLA, *Figura del consumatore turista*, cit., 20; ID., *La responsabilità dello Stato*, in *Dir. comun. sc. intern.*, 1997, 68; M.D. CORRADO, *Rischi di insolubilità o fallimento dell'organizzatore e tutela del viaggiatore*, in *Contratti*, 1998, 628.

<sup>816</sup> V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, cit. Il fondo garantisce il consumatore anche in caso di rimpatrio forzoso da un paese extracomunitario, dettato da condizioni di emergenza, siano esse imputabili o meno al professionista. Esso viene alimentato attraverso il versamento del 2% dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria di cui all'art. 99, co. 1 cod. cons. (quota aumentata dalla l. 5 marzo 2001, n. 57) e risponde limitatamente a tali risorse finanziarie. Da qui il rischio di insufficienza delle somme e di infrazione dell'art. 7 della Direttiva n. 90/314/CE. Per le somme erogate per i propri fini istituzionali, il Fondo ha, ex art. 100, co. 4, cod. cons., azione di rivalsa nei confronti del soggetto inadempiente. L'infelice formulazione adottata dal legislatore prevede solamente un diritto di surroga del fondo nei diritti del consumatore, da esercitarsi sia con insinuazione nel passivo fallimentare dell'organizzatore che nei confronti dei terzi responsabili, se le emergenze che hanno dato causa al rientro forzato siano imputabili, in via diretta o indiretta, all'organizzatore. (Cfr. C. ALVISI, *sub art. 100*, in *Codice ipertestuale del Consumo, Commentario*, cit., 498; L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 172).

<sup>817</sup> V. F. INDOVINO FABRIS, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, cit., 65; G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita dei pacchetti turistici*, cit., 239; M. LA TORRE, *I contratti turistici*, cit., 39.

<sup>818</sup> La mancanza di una azione diretta è una lacuna molto grave. Infatti, finalità dell'assicurazione obbligatoria è quella di proteggere il terzo danneggiato, obiettivo che si consegue solo se all'obbligo assicurativo si abbina il carattere diretto dell'azione. Questa, poiché sciorciatoia tra chi il danno ha patito e chi lo deve sopportare, risulta il naturale sviluppo logico dell'obbligatorietà dell'assicurazione, a tal punto da far apparire incoerente un sistema di assicurazione obbligatoria sprovvisto dell'azione diretta. (Cfr. A. LA TORRE, *Azione diretta e assicurazione*, in *Scritti di diritto assicurativo*, Milano, 1979, 559; E. QUADRI, *Indennizzo e assicurazione*, in *Responsabilità civile e assicurazione obbligatoria*, a cura di M. COMPORI e G.G. SCALFI, Milano, 1986, 124). A conferma di ciò il Codice delle Assicurazioni private (d. lgs. n. 209/2005) ha previsto il c.d. indennizzo diretto, in base al quale l'assicurato può chiedere i danni direttamente alla propria compagnia, la quale provvederà a liquidarli rivalendosi successivamente sulla compagnia del responsabile del danno (art. 149, co. 1, d. lgs. n. 209/2005).

<sup>819</sup> Il rilievo critico è di S. ZUNARELLI, *La assicurazioni nel turismo*, in F. DELFINI e F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo, dello sport, e della cultura*, in *Trattato dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Milano 2010, 243.

<sup>820</sup> Sull'argomento v.: N. VISALLI, *Il contratto imposto*, in *Riv. dir. civ.*, 1999, I, 193 ss.; R. SACCO, *Il contratto imposto*, in *Trattato di diritto privato*, diretto da P. RESCIGNO, X, 2, Torino, 1996, 483 ss.; N. IRTI, *Scambi senza accordo*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1998, 347 ss.; V. RICCIUTO, *La formazione progressiva del contratto*, in *I contratti in generale* (a cura di E. GABRIELLI), cit., 151 ss.; G. GABRIELLI, *La pubblicità immobiliare del contratto preliminare*, in *Riv. dir. civ.*, 1997, I, 529 ss.; G. ALPA, *Prime note di raffronto tra i principi dell'Unidroit e il sistema contrattuale italiano*, in *Contratto e Impresa/Europa*, 1996, 316 ss.; V. ZENO ZENCOVICH, *Il diritto europeo dei contratti*, in *Giur. it.*, 1993, IV, 57 ss.; R. ZIMMERMANN, *Lineamenti di un diritto europeo dei contratti*, in *Studium iuris*, 1999, 233 ss.; G. ALPA, *Il diritto dei consumatori*, Roma-Bari, 1995; C.M. BIANCA-G. ALPA, *Le clausole abusive nei contratti con i consumatori*, Padova, 1996; G. ALPA, *L'incidenza della nuova disciplina delle clausole vessatorie nei contratti dei consumatori sul diritto comune*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1997, 237 ss.; C. VETTORI, *Materiali e commenti sul nuovo diritto dei contratti*, Padova, 1999; V. BUONOCORE, *Contrattazione d'impresa e nuove categorie contrattuali*, Milano, 2000; A. LEZZA, *Il contratto di viaggio*, cit., 882; G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita dei pacchetti turistici*, cit., 235; F. MOLFESE, *Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*, cit., 381. La previsione di un obbligo a contrarre è in linea con le linee evolutive del nuovo diritto dei contratti, di ispirazione comunitaria. Da una parte vi sono norme dettate specificamente a tutela del consumatore, che si caratterizzano per una penetrante ingerenza della legge sul contenuto contrattuale, ma dall'altra si assiste all'erosione del principio dell'autonomia privata, per il neoformalismo, per l'aumento delle norme imperative e arretramento di quelle dispositive. (Cfr. V. ROPPO,

un obbligo positivo di contrarre, e, quindi, è illegittimo il comportamento dell'impresa che non si assicura. Ma non è prevista alcuna sanzione espressa né per la mancata stipulazione del contratto, né per il mancato rispetto dell'obbligo di prevedere. La soluzione a tale problema verrà individuata in sede ermeneutica e varierà a seconda del momento in cui emerge la carenza assicurativa. Se l'assenza della polizza emerge *ex ante* rispetto alla conclusione del contratto turistico il viaggiatore può recedere giustificatamente dalle trattative *ex art.* 1337 c.c.<sup>821</sup>; se, invece, la non copertura si manifesta *ex post* rispetto alla conclusione, è necessario distinguere se la circostanza venga in rilievo prima o dopo la partenza. Nel primo caso si configura un inadempimento; infatti, tra gli elementi essenziali del contratto di viaggio vi sono gli estremi della polizza. Il turista potrà recedere dal contratto per il grave inadempimento della controparte (ai sensi dell'art. 86 lett. d, cod. cons.), oppure potrà risolvere il contratto *ex art.* 1453 c.c., richiedendo anche il risarcimento del danno da vacanza rovinata qualora la forzosa rinuncia al viaggio sia avvenuta in modo tale da rendere impossibile l'organizzazione di una vacanza alternativa a quella a suo tempo prescelta<sup>822</sup>. L'assicurazione è oggetto di un obbligo a contrarre e di un obbligo a prevedere<sup>823</sup>: l'art. 86 lett. e, cod. cons. impone tra gli obblighi informativi<sup>824</sup> sia l'indicazione degli estremi dell'assicurazione obbligatoria, sia delle eventuali polizze facoltative disponibili e sottoscritte dal viaggiatore<sup>825</sup>.

Se il professionista non si assicura è preordinatamente inadempiente rispetto ad un impegno contrattuale<sup>826</sup>, anche se l'obbligazione ha natura legale<sup>827</sup>. Così il turista potrà chiedere la risoluzione per

---

*Contratto di diritto comune, contratto del consumatore, e contratto con asimmetria del potere contrattuale: genesi e sviluppi di un nuovo paradigma*, in *Riv. dir. priv.*, 2001, 769).

<sup>821</sup> Si rinvia a M.C. PAGLIETTI, *I sistemi di assicurazione per il consumatore turista nel codice del consumo e nella prassi negoziale*, in *Dir. Turismo*, 2006, 344.

<sup>822</sup> L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 174. L'autrice aggiunge che tale omissione informativa dovrà essere sottoposta al vaglio della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette e, di conseguenza, il consumatore potrà accedere anche al doppio binario di tutela che deriva dalla specifica normativa, con ogni conseguenza sulla validità del contratto e sull'eventuale risarcimento del danno sofferto.

<sup>823</sup> Sul punto v. L. ROSSI CARLEO, *Il diritto all'informazione: dalla conoscibilità al documento informativo*, in *Riv. dir. priv.*, 2004, 349; ID., *Commento sub art. 5 cod. cons.*, in *Commentario cod. cons.*, a cura di ALPA E ROSSI CARLEO, Napoli, 2005, 125; L.V. MOSCARINI, *Diritti e obblighi di informazione e forma del contratto*, in *Diritto privato e interessi pubblici, Scritti minori*, I, Milano, 2001, 347. L'art. 86 lett. e, cod. cons., impone tra gli obblighi informativi sia l'indicazione degli estremi dell'assicurazione obbligatoria, sia delle eventuali polizze facoltative disponibili e sottoscritte dal viaggiatore.

<sup>824</sup> Quanto alla validità del contratto in caso di omissione degli obblighi di informazione *ex art.* 86 lett. e, cod. cons., è stato affermato dalla Cassazione che la loro omissione non comporta la declaratoria di nullità del contratto, ma solo la possibilità di chiedere il risarcimento per il danno subito: v. Cass., 29 settembre 2005, n. 19024, in *Danno e resp.*, 2006, 25, con nota di ROPPO E AFFERNI, *Dai contratti finanziari al contratto in genere: punti fermi della Cassazione su nullità virtuale e responsabilità contrattuale*. In dottrina sull'argomento cfr. S. ZUNARELLI, *La assicurazioni nel turismo*, in F. DELFINI E F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo, dello sport, e della cultura*, cit., 243.

<sup>825</sup> Cfr. L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 172. L'autrice nota come rileva in tale ambito una significativa lacuna nella omessa previsione degli obblighi di cui all'art. 96 cod. cons., difatti la lettera della norma prevede l'assicurazione per la responsabilità civile solo in ordine agli artt. 94 e 95 cod. cons. Nel silenzio della norma si è richiamato l'art. 1914 c.c., facendo rientrare nella copertura assicurativa le spese per il soccorso, di cui al co. 2 dell'art. 96 cod. cons., almeno nei casi in cui l'obbligo di salvataggio da un inadempimento sia imputabile all'organizzatore di viaggi. (Cfr. C. ALVISI, *sub art.* 100, in *Codice ipertestuale del Consumo, Commentario*, cit., 495; G. COCO, *Assicurazione r.c., obbligo di salvataggio e dovere di limitare il danno*, in *Danno e resp.*, 2004, 740; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., 279).

<sup>826</sup> L'inadempimento preordinato che qui ricorre, violando l'art. 1337 c.c., genera una responsabilità contrattuale (il professionista viola il generale principio di correttezza accostandosi alle trattative in mala fede, poiché, consapevole di non aver adempiuto ad un obbligo legale, non ne informa l'altra parte, né adegua il proprio comportamento alle prescrizioni di

inadempimento di tale obbligazione<sup>828</sup>. Se, invece, l'assenza della polizza emerge successivamente alla partenza, la risoluzione per inadempimento, esperibile quando il viaggiatore sia ritornato, è poco utile.

La disciplina dell'attività turistica costituisce materia di competenza regionale ed è caratterizzata da un sistema di autorizzazioni rilasciate dalle Regioni, solo in presenza di presupposti di legge, tra i quali la copertura assicurativa degli agenti di viaggio, e da un sistema di sanzioni amministrative gravi per l'esercente che non abbia sottoscritto l'assicurazione obbligatoria<sup>829</sup>. Oltre alle polizze obbligatorie, esistono contratti di assistenza, facoltativi perché rimessi alla mera volontà delle parti<sup>830</sup>, che

---

legge: sul punto v. R. SACCO E G. DE NOVA, *Il contratto*, in *Trattato di diritto civile*, diretto da SACCO, Torino, 2004, I, 568. In argomento v. anche G. SICCHIERO, *L'inadempimento preordinato è causa di nullità del contratto*, in *Contr. Impr.*, 2000, 613). Per altri, invece, si potrebbe ipotizzare un annullamento per dolo omissivo. La reticenza non può assurgere a vizio della volontà, essendo necessario, a tal fine, che ad essa si accompagnino circostanze esterne che, se note, non avrebbero condotto la controparte a contrarre. (La giurisprudenza, perciò, richiede una condotta di malizia e astuzia volta a realizzare l'inganno: v. Cass., 11 ottobre 1994, n. 8295, in *Giur. it.*, 1995, I, 1, 998. In dottrina v., C. COLOMBO, *Il dolo nei contratti: idoneità del mezzo fraudolento e rilevanza della condotta del receptus*, in *Riv. dir. comm.*, 1993, I, 347; G. MERUZZI, *La trattativa maliziosa*, Padova, 2003).  
<sup>827</sup> Sulla legge quale fonte delle obbligazioni di pari grado rispetto all'autonomia privata, v. A. DI MAJO, *Delle obbligazioni in generale*, in *Commentario Scialoja-Branca*, Bologna-Roma, 1988, 226. Ciò presuppone che le norme degli artt. 99 e 86 cod. cons. siano delle regole di condotta (la cui violazione presuppone inadempimento ed eventuale obbligo al risarcimento del danno) e non di validità (la cui violazione incide sul piano della valutazione degli effetti, producendo la nullità del contratto). In materia, v. G. VETTORI, *Le asimmetrie informative fra regole di validità e regole di condotta*, in *Riv. dir. priv.*, 2003, 241; G. D'AMICO, *Buona fede in contraendo, ivi*, 2003, 335; ID., *Mancata cooperazione del creditore e violazione contrattuale*, in *Riv. dir. civ.*, 2004, I, 77; ID., *Regole di validità e regole di comportamento nella formazione del contratto, ivi*, 2002, I, 37; F. RICCI, *Commento sub art. 86*, in *Commentario al Cod. cons.*, cit., 583.

<sup>828</sup> Il viaggiatore può richiedere la ripetizione di quanto indebitamente versato, e nel caso in cui abbia pagato almeno in parte il prezzo del pacchetto, può sollevare l'eccezione di inadempimento (art. 1460 c.c.). Inoltre, ci si può chiedere se il turista che, risolvendo il contratto, non riesca a trovare altra soluzione per partire e sia costretto a rinunciare alla vacanza, possa chiedere all'organizzatore il risarcimento dei danni morali per mancato godimento della vacanza. La risposta sembrerebbe positiva, alla luce anche del più recente orientamento della Corte di Giustizia CE (sent. 12 marzo 2002, C 168/2000, in *Dir. pubbl. com. eur.*, 2002, su cui vedi il commento di PUTTI, in *I Contratti*, 2002, 954). Sull'ammissibilità del danno non patrimoniale e sulla sua quantificazione, v. M. RABITTI, *Sub commento art. 95 cod. cons.*, in *Commentario cod. cons.*, cit., 625. Il turista che non parta e veda leso il suo diritto alla fruizione della vacanza, potrà chiedere anche il risarcimento dei danni morali da vacanza rovinata, perché non goduta. Sull'argomento v. V. ZENO ZENCOVICH, *Il danno da vacanza rovinata: questioni teoriche e prassi applicative*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, 879; M. RIGUZZI, *Il danno da vacanza rovinata*, in *Dir. Turismo*, 2003, 1,7; F. MORANDI, *Il danno da vacanza rovinata, in Il danno esistenziale*, a cura di CENDON-ZIVIZ, Milano, 2000, 625 e ID., *I contratti di viaggio. La responsabilità e il risarcimento del danno*, in *I contratti turistici*, a cura di F. MORANDI, M. COMENALE PINTO, M.E. LA TORRE, Milano, 2004, 116; L. ROSSI CARLEO, *Turismo organizzato e vacanza rovinata: la risarcibilità*, in *Riv. dir. impr.*, 1995, 480.

<sup>829</sup> Varie leggi regionali hanno negato l'autorizzazione ad esercitare l'attività di professionista turistico a chi non fornisca gli estremi dell'assicurazione obbligatoria. (Sul punto si veda C. VENTURA, *Il danno da vacanza rovinata e l'assicurazione obbligatoria nei viaggi tutto compreso*, in *PQM*, 2002, 158; M.C. PAGLIETTI, *I sistemi di assicurazione per il consumatore turista nel codice del consumo e nella prassi negoziale*, in *Dir. Turismo*, 2006, 346). Con la legge quadro sul turismo, 23 marzo 2001, n. 135, la potestà legislativa in materia è stata demandata alle Regioni. Un limite generale al potere normativo delle Regioni viene individuato nell'impossibilità per le Regioni, di legiferare su materie di competenza dell'ordinamento civile. Ma sul significato da attribuire alla locuzione ordinamento civile la dottrina non è concorde. Alcuni ritengono che essa non possa indicare i rapporti di diritto privato (v. P. SCHLESINGER, *Ordinamento civile*, in *L'ordinamento civile nel nuovo sistema delle fonti*, Milano, 2002, 27. Secondo V. ROPPO, *Diritto privato regionale?*, in *Riv. dir. priv.*, 2003, 39, il diritto regionale è libero di prodursi purché non introduca un coefficiente di disuguaglianza che, dando luogo a discriminazioni, violerebbe l'art. 3 Cost. La recente riforma della Cost. è stata considerata, da alcuni, come un rischio di dissoluzione dell'unità interna e sistemica del diritto privato; da altri, invece, è stata apprezzata poiché l'unità del diritto privato non è più sostenibile: cfr. P. VITUCCI, *Proprietà e obbligazioni: il catalogo delle fonti dall'Europa al diritto privato regionale*, in *Eur. Dir. priv.*, 2002, 753).

<sup>830</sup> Le polizze di assistenza turistica sono contratti con cui un'impresa di assicurazioni specializzata, dietro il pagamento di un premio, mette a disposizione del turista assicurato un aiuto in danaro o in natura nel caso in cui quest'ultimo venga a trovarsi in una situazione di difficoltà di disagio nel corso di un viaggio organizzato a causa di un evento fortuito (Cfr. F. MORANDI, *Il contratto di assistenza turistica*, in V. FRANCESCHELLI, F. MORANDI, *Manuale del diritto del turismo*, cit., 556; A. VENCIARUTTI, *La disciplina dei servizi turistici nel Codice del Consumo e linee di riforma a livello comunitario*, cit., 343).

rappresentano accordi assicurativi per situazioni di emergenza<sup>831</sup>. Originariamente il contratto prevedeva l'assistenza solo alle persone (in particolar modo per le prestazioni medico-sanitarie), ma successivamente l'ambito operativo si è ampliato e ha ricompreso anche l'assicurazione dei beni, come i bagagli, le automobili, ecc.<sup>832</sup>. Attualmente tali accordi prevedono una generica garanzia di intervento operativo, offerta da determinate imprese a prezzo forfettario in caso di eventi negativi sopravvenuti alle persone o alle cose in occasione di spostamenti dal proprio domicilio<sup>833</sup>.

Le prestazioni sono di solito in natura (raramente in danaro) e l'impresa che le fornisce può avere una organizzazione propria o utilizzare personale o attrezzature di terzi. In tale contesto il termine assistenza ha un significato non univoco: confluiscono prestazioni di dare, ma soprattutto di *facere*<sup>834</sup>. L'assistenza può configurare uno strumento di garanzia volto a prevenire il danno, più che a risarcirlo, visto che una organizzazione interviene per risolvere i problemi che possono sorgere<sup>835</sup>. Altri, invece, ritengono che l'assistenza cominci quando il danno si è già verificato, altrimenti il viaggiatore non avrebbe bisogno dell'aiuto<sup>836</sup>. L'assistenza turistica, così, non ha tanto una funzione preventiva, poiché più che prevenire un danno (che si è già verificato), mira a contenerne le conseguenze: avrebbe, così, una funzione riparatoria e risarcitoria.

Se non si verifica l'emergenza, l'impresa di assistenza non dovrà effettuare alcuna prestazione e quanto pagato dal turista a titolo di corrispettivo non dovrà essere restituito. Siamo in presenza, infatti, di un contratto aleatorio, riconducibile al *genus* delle assicurazioni<sup>837</sup>. Vi sono comunque delle differenze

---

<sup>831</sup> Infatti, nel luogo di svolgimento del viaggio possono verificarsi degli inconvenienti acuiti dal fatto che i turisti sono lontani dal luogo di loro residenza. Cfr. F. MORANDI, *Il contratto di assistenza turistica*, in V. FRANCESCHELLI, F. MORANDI, *Manuale del diritto del turismo*, cit., 553; C. ISOLA, *Spunti per un inquadramento dei rami di difesa legale e di assistenza turistica nel sistema*, in *Assicurazioni*, 1990, I, 461.

<sup>832</sup> Il contratto di assistenza è stato disciplinato dalla Direttiva CEE 84/641 relativa all'esercizio di servizi di assistenza da parte di imprese assicuratrici. Tale Direttiva modifica la precedente Direttiva 73/239/CEE recepita nel nostro ordinamento con l. 10 giugno 1978, n. 295, istitutiva del diciottesimo ramo delle assicurazioni: ramo assistenza. La *ratio* della disciplina si rinvia nell'esigenza di sottoporre a controllo pubblico l'attività delle imprese che, fallendo in modo fraudolento, abbandonano i clienti in difficoltà.

<sup>833</sup> Cfr. A.D. CANDIAN, *Assistenza (Contratto di)*, in *Contr. Impr.*, 1989, 1162; C. ISOLA, *Spunti per un inquadramento dei rami di difesa legale e di assistenza turistica nel sistema*, cit., 464.

<sup>834</sup> Ad. esempio: rimpatrio dei viaggiatori con aerei speciali forniti di assistenza medica o di attrezzatura per pronto soccorso, prestito di soldi in caso di smarrimento di contanti o di carte di credito, invio di medicinali, assistenza sanitaria, rimborso spese prima necessità, rientro anticipato, assicurazione bagaglio, assistenza autovettura, assicurazione per annullamento del viaggio.

<sup>835</sup> F. INDOVINO FABRIS, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, cit., 66.

<sup>836</sup> C. ISOLA, *Spunti per un inquadramento dei rami di difesa legale e di assistenza turistica nel sistema*, cit., 463.

<sup>837</sup> Cfr. F. MORANDI, *Il contratto di assistenza turistica*, cit., 553, che vi individua i tratti dell'assicurazione: pagamento anticipato del prezzo da parte del contraente e obbligo dell'altra parte ad effettuare le prestazioni pattuite solo al verificarsi di un evento futuro ed incerto, quale lo stato di difficoltà in cui venga a trovarsi il turista. Altri autori sono contrari alla riconduzione di tale contratto all'assicurazione: innanzitutto perché le prestazioni dell'impresa sono in natura più che in danaro, e ciò si riverbera anche nella organizzazione dell'azienda che deve prestare il soccorso, che è diversa rispetto a quella delle altre imprese assicurative. Ciò contrasta con quanto statuito dall'art. 1882 c.c. sul contenuto dell'obbligazione dell'assicuratore, che consiste nel rivalere l'assicurato del danno ad esso recato da un sinistro. Inoltre è assente la funzione indennitaria, che consiste nell'obbligo di risarcire il danno sofferto dall'assicurato in conseguenza di un sinistro, perché l'assistenza non prevede mai il ristoro dei danni. Infine per le imprese di assicurazione è possibile e necessaria per la ripartizione dei rischi la riassicurazione, che è invece impossibile per l'assistenza. Per alcuni, nel contratto di assistenza, che non è un unico contratto, si ha lo svolgimento di prestazioni proprie di vari contratti tipici, appalto, trasporto e mandato, di cui nessuna è prevalente sulle altre, ma tutte concorrenti a realizzare la finalità del viaggio (cfr. E. SPASIANO, *Prestazione di*

tra l'assistenza e l'assicurazione, che non determinano una modifica dal tipo contrattuale. Oltre alla specie della prestazione, un altro aspetto peculiare è la necessaria tempestività dell'adempimento. La prestazione dell'assicuratore, infatti, nel contratto di assistenza, ruota intorno all'aiuto e alla tempestività: un intervento reso in ritardo sarà del tutto inutile.

Con riguardo alla sua rilevanza esterna e al rapporto con il contratto turistico, l'assistenza può assumere due connotazioni diverse: contratto autonomo o collegato<sup>838</sup>. Nel primo caso, se essa nasce indipendentemente da uno specifico viaggio sarà volta a coprire tutti gli spostamenti che si verificano in un determinato arco temporale e il presupposto di operatività della polizza è la generica assenza dal proprio domicilio. In tale ipotesi il contratto non subisce le conseguenze delle vicende dei singoli trasferimenti e rimane valido anche se non viene effettuata alcuna vacanza: l'assicurato sarà, comunque, obbligato al pagamento del premio<sup>839</sup>.

Viceversa, se l'assistenza nasce in relazione ad uno specifico pacchetto, allora si attingerà come contratto collegato a quello turistico<sup>840</sup>: si tratta di due momenti distinti di una unica operazione economica, accomunati dallo scopo comune del perseguimento del buon risultato. I due negozi, pur autonomi, saranno sottoposti ad una disciplina unitaria, per cui le sorti del contratto di assicurazione sono inscindibilmente legate a quelle del contratto di ospitalità (in relazione al brocardo *simul stabunt, simul cadent*)<sup>841</sup>. In base al collegamento unilaterale tra i due rapporti, se il contratto turistico è annullato, risolto, dichiarato nullo, stessa sorte seguirà quello di assistenza, ma non viceversa.

Tra i vari tipi di polizze facoltative, si sono affermate nella prassi quelle che coprono eventi che

---

*assistenza turistica: appalto o mandato?*, in *Riv. dir. comm.*, 1978, II, 354). Oggi il problema è superato perché la Direttiva CEE 84/641 ha qualificato l'assistenza come un ramo dell'assicurazione.

<sup>838</sup> Le coperture di assistenza in relazione al contratto di viaggio possono assumere due forme giuridiche distinte: contratto autonomo e contratto collegato. Nel primo caso la durata della copertura sarà limitata ad un arco temporale specifico e coprirà tutti i trasferimenti dell'assicurato con l'unico obbligo di aver lasciato la propria dimora. Nel secondo caso, invece, l'esigenza assicurativa sarà collegata intimamente al viaggio, così la mancata fruizione dello stesso determinerà *ipso facto* il venir meno degli effetti giuridici e degli obblighi consequenziali derivanti dalla sottoscrizione del contratto di assicurazione. (Sul punto v. M.C. PAGLIETTI, *I sistemi di assicurazione per il consumatore turista nel Codice del Consumo e nella prassi negoziale*, cit., 342; S. ZUNARELLI, *La assicurazioni nel turismo*, cit., 250).

<sup>839</sup> Cfr. F. MORANDI, *Il contratto di assistenza turistica*, cit., 455.

<sup>840</sup> Sul tema del collegamento v. G. OPPO, *I contratti parasociali*, Milano, 1942, 76; G. LENER, *Profili del collegamento negoziale*, Milano, 1999, 13; F. MESSINEO, voce *Contratto collegato*, in *Enc. dir.*, X, Milano, 1962, 48.

<sup>841</sup> Per una recente giurisprudenza sul collegamento negoziale v. Cass., 8 ottobre 2008, n. 24792, in *Mass. Foro it.*, 2008, 1407, che in particolare per quello unilaterale chiarisce che la sussistenza di un collegamento negoziale tra due negozi giuridici si desume dalla volontà delle parti, le quali possono anche concordare che uno soltanto dei contratti sia dipendente dall'altro, se il regolamento di interessi che l'uno è volto a disciplinare non dipende da quello dell'altro. Cfr. anche Cass., 10 luglio 2008, n. 18884, in *Contratti*, 2008, 12, 1093. In ultimo v. Cass., 5 giugno 2007, n. 13164, in *Resp. civ.*, 2008, 2048, con nota di CARTA. Il collegamento negoziale, il quale costituisce espressione dell'autonomia contrattuale prevista dall'art. 1322 c.c., è un meccanismo attraverso il quale le parti perseguono un risultato economico complesso, che viene realizzato non già per mezzo di un autonomo e nuovo contratto, ma attraverso una pluralità coordinata di contratti, i quali conservano una loro causa autonoma, anche se ciascuno è concepito, funzionalmente e teleologicamente, come collegato con gli altri, sì che le vicende che investono un contratto possono ripercuotersi sull'altro, seppure non necessariamente in funzione di condizionamento reciproco, ben potendo accadere che uno soltanto dei contratti sia subordinato all'altro, e non anche viceversa, e non necessariamente in rapporto di principale ad accessorio.

possono pregiudicare la partecipazione al viaggio. In mancanza della polizza-annullamento<sup>842</sup> il turista, che a seguito di circostanze imprevedibili e accidentali<sup>843</sup> sia costretto a rinunciare alla partenza, non avrebbe diritto alla restituzione di quanto versato e sarebbe anzi obbligato a pagare le previste penalità, poiché la sua condotta costituirebbe un inadempimento<sup>844</sup>. Il codice del Consumo non ha modificato la disciplina esistente in materia, per la sua scarsa attitudine innovatrice e per il suo ridotto impatto sistematico<sup>845</sup>.

---

<sup>842</sup> Al fine di salvaguardare la posizione del turista, ma anche per un proprio interesse, il venditore del pacchetto turistico frequentemente propone la sottoscrizione di idonea copertura assicurativa, ovvero talora la include nella quota di partecipazione al viaggio. Lo schema della polizza di annullamento è quello proprio dell'art. 1891 c.c. (Assicurazione per conto altrui o per conto di chi spetta) ed in particolare della copertura per conto di chi spetta. Ciò significa che la figura del contraente (*tour operator*) sarà distinta da quella dell'assicurato (turista) e che quest'ultimo sarà l'unico soggetto legittimato a reclamare l'indennizzo assicurativo allorché si verifichi il rischio dedotto in polizza. (Sulla disciplina e struttura dell'art. 1891 c.c. v. in dottrina B. CAPPONI, *Il contratto di assicurazione per conto di chi spetta*, in *Giust. civ.*, 1990, II, 2, 160; P. CELLE, *La posizione del contraente nell'assicurazione per conto di chi spetta*, in *Dir. marittimo*, 1995, 1067; A. DE GREGORIO, G. FANELLI, *Il contratto di assicurazione*, in A. LA TORRE, *Diritto delle assicurazioni*, Milano, 1987; D. DE STROBEL, *L'assicurazione per conto altrui*, in *Dir. ed econ. assicuraz.*, 1996, 1094; M. RICOLFI, *Questioni in tema di assicurazione per conto di chi spetta*, in *Giur. it.*, 1992, I, 1, 489; G.G. SCALFI, *Manuale delle assicurazioni private*, Milano, 1994; ID., *Assicurazione (Contratto di)*, in *Digesto comm.*, I, Torino, 1987, 333). L'oggetto della copertura *de qua* è volta a garantire le penali del recesso addebitate dal *tour operator* entro la percentuale prevista dalle condizioni generali di contratto di vendita del pacchetto turistico fino al massimale previsto per passeggero e per singolo evento. La garanzia decorre dalla data di iscrizione al viaggio e dura fino a quando il viaggiatore inizia ad utilizzare il primo servizio turistico ed è operante esclusivamente se l'assicurato è impossibilitato a partecipare al viaggio per uno dei motivi imprevedibili al momento della sottoscrizione del contratto. Gli eventi inclusi nella polizza sono decesso, malattia o infortunio dell'assicurato o del compagno di viaggio, purché anche egli assicurato; qualsiasi evento previsto, non conosciuto al momento dell'iscrizione al viaggio ed indipendente dalla volontà dell'assicurato e che renda impossibile o sconsigliabile la partecipazione. Le polizze, escludono dall'ambito della copertura l'impossibilità derivante da una patologia cronica, fatte salve le malattie preesistenti, non aventi il carattere della cronicità, le cui recidive o il cui riacutizzarsi si siano manifestati dopo la data della sottoscrizione del contratto di viaggio. (Cfr. S. ZUNARELLI, *Le assicurazioni nel turismo*, in F. DELFINI E F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo, dello sport, e della cultura*, cit., 253).

<sup>843</sup> Le cause di annullamento del viaggio vengono individuate in modo tassativo e devono essere involontarie, imprevedibili e documentate. Vi rientrano le ipotesi di annullamento da infortunio o malattia dell'assicurato; citazione da parte dell'autorità giudiziaria successivamente all'iscrizione al viaggio; danni materiali cagionati alla residenza o agli uffici dove si svolge l'attività lavorativa professionale a seguito di calamità naturali: incendio esplosioni scasso, che rendano indispensabile e insostituibile la presenza dell'assicurato stesso; l'impossibilità di raggiungere il luogo di inizio del viaggio a seguito di calamità naturali; impossibilità di usufruire da parte dell'assicurato delle ferie già pianificate a causa di nuove assunzioni o di licenziamento da parte del datore di lavoro. Per quanto concerne le coperture di assistenza, si differenziano sostanzialmente tra polizze che prevedono la corresponsione di un indennizzo in danaro, oppure polizze che garantiscono l'esecuzione di un *facere* attraverso strutture dedicate all'intervento in favore del turista che subisca un danno fisico alla propria persona in occasione del viaggio o della vacanza. Se, in principio, il mercato assicurativo conosceva solo le coperture del primo tipo, ad oggi sono sempre più numerose le polizze *ad hoc* grazie alle quali al turista è fornito un servizio di pronta assistenza *in loco* volto a garantire le cure mediche necessarie al caso. Esistono coperture che contemplan soltanto il rimborso delle spese mediche sostenute dal turista durante la vacanza, che viene liquidato quando la patologia riscontrata o l'infortunio subito rientri tra i rischi specifici dedotti in contratto.

<sup>844</sup> Abiualmente questo tipo di copertura viene denominata assicurazione di annullamento o rinuncia. Giuridicamente, però, entrambi i termini risultano inesatti: la rinuncia poiché allude all'abbandono di una situazione giuridica soggettiva di cui si è titolari, senza alcuna modificazione nella sfera giuridica di un altro soggetto; l'annullamento giacché sta ad indicare un contratto invalido per incapacità d'agire o per vizio del volere, laddove nel caso in esame non si rinviene alcun vizio. Il comportamento coperto dalla polizza riguarda la fattispecie del turista che si ritiri dal contratto, liberandosi dalle obbligazioni e liberando l'altra parte: per cui dovrebbe discorrersi di recesso. In questo ambito, il termine annullamento viene usato attecnicamente, nel senso di cancellazione del contratto. (Cfr. V. ROPPO, *Contratti turistici e clausole vessatorie*, in *Foro it.*, 1992, I, 1571; C.S. CARASSI, *Il recesso unilaterale nel contratto di viaggio e l'imbarbarimento dell'offerta turistica*, in *Giur. it.*, 1995, I, 2, 213; A. BELFIORE, *In tema di recesso del viaggiatore dal contratto di viaggio turistico*, in *Giur. merito*, 2005, 247).

<sup>845</sup> Cfr. P. RESCIGNO, *La forma codice: storia e geografia di una idea*, in *Riv. dir. civ.*, 2002, I, 29. *Contra*, A. GENTILI, *Codice del Consumo ad esprit de géométrie*, in *I Contratti*, 2006, 159, secondo cui il semplice fatto di aver riunito le norme preesistenti invariate sotto l'aulico nome di codice, è sufficiente per cambiare la fisionomia del diritto dei contratti, giacché consente operazioni ermeneutiche ed interpretative in un'ottica di sistema, che fanno progredire il diritto dei contratti. Li definisce nuovi codici rispetto a quelli tradizionali: L. ROSSI CARLEO, *La codificazione di settore: il Codice del Consumo*, in *Rass. dir. civ.*,

Per ciò che concerne l'assicurazione obbligatoria, infatti, la previsione dell'art. 99, co. 1, cod. cons. si inserisce in un contesto legislativo che enfatizza il ruolo di tale patto come strumento di tutela del contraente debole. Ciò si inserisce nel nuovo *trend* di politica del diritto, che da una parte riserva spazi sempre più ampi all'autonomia privata e alla libertà di concorrenza, ma dall'altra pone un sistema di garanzie per le parti deboli del rapporto.

Nel solco di una impostazione ormai adottata costantemente dal legislatore comunitario, si tende a bilanciare sia le esigenze di tutela del consumatore sia le peculiarità delle diverse attività: il professionista si trova ad essere fortemente condizionato tra la tutela del turista e i possibili inadempimenti dei vari prestatori d'opera<sup>846</sup>. Il bilanciamento si ottiene con un affievolimento degli oneri probatori gravanti sul turista, a fronte di un contenimento quantitativo dei risarcimenti. Questa riduzione permette una più agevole assicurazione del rischio, quantitativamente predeterminato, che diviene strumento di garanzia<sup>847</sup>. La disposizione dell'art. 99, co. 1, cod. cons., allora, costituisce indice normativo di quel fenomeno generale dello spostamento dell'attenzione dall'interesse del danneggiante a quello del danneggiato, in virtù del quale si tende a ricorrere all'assicurazione o alla fideiussione come strumento per socializzare i costi<sup>848</sup>.

In riferimento alle polizze facoltative, invece, i contratti di assistenza tendono a svilupparsi in un numero sempre maggiore di mercati. Sia che essi ricalchino la figura dei contratti di assicurazione, o degli appalti di servizi (a seconda del grado di aleatorietà della prestazione), l'assistenza è volta a esplicitare servizi tesi a rendere "più sicuro il viaggio"<sup>849</sup>, quali prestazioni di cura alle persone o ai beni, e ha ad oggetto un *facere*<sup>850</sup>. Il professionista ricorre ad essa per arricchire la sua offerta di viaggio. Quando è collegata al contratto di viaggio ed è concessa gratuitamente, l'assicurazione rappresenta un

---

2005, 879; ID., *Commento art. 3, lett. f, codice del consumo*, in *Commentario cod. cons.*, cit., a cura di ALPA E ROSSI CARLEO, Napoli, 2005, 88; ammette la portata generale dell'art. 36 Cod. cons. anche F. DI MARZIO, *Codice del Consumo, nullità di protezione e contratti del consumatore*, in *Riv. dir. priv.*, 2005, 837. Sembra, invece, ridimensionare l'importanza della *querelle* chi ritiene non conclusivo che la normativa speciale venga collocata dentro o fuori un codice di settore, giacché il problema del raccordo tra norme generali e consumeristiche rimane aperto: cfr. A.M. MANCALEONI, *Prime note in margine al codice del consumo*, in *Dir. Turismo*, 2005, 4, 385.

<sup>846</sup> Cfr. L. ROSSI CARLEO, *La tutela del consumatore di servizi turistici*, relazione al Convegno su "Il turista come consumatore speciale", organizzato dall'Unione Nazionale Consumatori (Roma, 20 ottobre 2004), sul rapporto tra le norme in tema di responsabilità e i profili assicurativi.

<sup>847</sup> Cfr. L. ROSSI CARLEO, M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 170. Il legislatore comunitario ha attuato codesto modello di affievolimento degli oneri probatori gravanti sul turista, a fronte di un contenimento quantitativo dei risarcimenti dovuti dai prestatori d'opera in relazione al trasporto, con il regolamento n. 785/2004/CE. Tuttavia, tale normativa non obbliga ad assicurare il danno da ritardo. Sull'argomento v. A. MASUTTI, *Il ritardo nel trasporto aereo. Prevenzione e responsabilità*, Torino, 2008, 236.

<sup>848</sup> Sul richiamo alla strumentalizzazione dell'istituto dell'assicurazione nell'ambito della responsabilità civile v. G. ALPA, M. BESSONE, V. ZENO ZENCOVICH, *I fatti illeciti*, in *Trattato RESCIGNO*, XIV, Torino, 1995, 237. V. anche AA. VV., *Assicurazione obbligatoria e responsabilità civile*, a cura di COMPORI e SCALFI, Milano, 1989. Da ultimo v. la previsione dell'art. 3, d. lgs. n. 122/2005 che introduce la r.c. casa, prevedendo a carico del costruttore l'obbligo di assicurazione decennale per i vizi non riconoscibili.

<sup>849</sup> L'espressione è di L. ROSSI CARLEO, in *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 174.

<sup>850</sup> Cfr. G. SANTINI, *I servizi*, Bologna, 1987, 92.

premio che il venditore offre al turista per indurlo all'acquisto<sup>851</sup> e diventa, così, strumento di concorrenza insieme al prezzo. Nel caso in cui, invece, l'assicurazione viene concessa dietro corrispettivo, consente all'organizzatore di tramutare la prestazione di assistenza da costo organizzativo ad elemento di profitto. Ciò accade di frequente nelle ipotesi delle polizze-annullamento, in cui la preventiva stipula dell'assicurazione viene richiesta come condizione per la conclusione del viaggio<sup>852</sup>.

Il primo decennio del nuovo millennio è stato caratterizzato da una crisi del settore turistico, esplosa all'indomani dell'attacco alle Torri gemelle e non ancora risolta, a causa di tensioni internazionali, che hanno ridotto la propensione ai viaggi-vacanze verso mete tradizionalmente ambite. Aumentano, quindi, i rischi di tracolli finanziari di piccoli *tour operators* locali, ma anche di grandi gruppi industriali operanti nel settore.

In questo scenario emerge in modo evidente l'insufficienza delle norme di protezione del turista e l'urgenza di un intervento legislativo che di tale mutato scenario si faccia carico in maniera adeguata<sup>853</sup>.

#### 11. La tutela risarcitoria e il danno da vacanza rovinata.

Nell'ambito dei possibili rimedi esperibili dal viaggiatore nei confronti dei vari operatori turistici o prestatori d'opera, non rilevano strumenti diversi dal risarcimento del danno, ancora oggi tutela prioritaria ed assorbente. La sua sfera di applicazione si è ampliata rendendo più incerta la fisionomia dei suoi aspetti funzionali<sup>854</sup>. Tale fenomeno trae origine dall'affermarsi di alcune discipline di settore, che tendono ad armonizzare i diversi rimedi<sup>855</sup>. Inoltre, il sistema risarcitorio incentrato sulla dicotomia

<sup>851</sup> Sui contratti di servizi che accedono ad altri contratti v. G. SANTINI, *Della compravendita con prezzo a carico del venditore e di altri scambi anomali con natura di servizi*, in *Contr. Impr.*, 1987, 416 e ora in *Scritti giuridici*, Milano, 1992, I, 897.

<sup>852</sup> Cfr. M.C. PAGLIETTI, *I sistemi di assicurazione per il consumatore turista nel Codice del Consumo e nella prassi negoziale*, in *Dir. turismo*, 2006, 4, 343.

<sup>853</sup> Sul punto v. S. MONTICELLI-M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, cit., 811.

<sup>854</sup> In tal senso D. MESSINETTI, voce *Danno giuridico*, in *Enc. dir., Aggiornamento*, I, Milano, 1997, 477, che avverte la necessità di individuare criteri di conversione di un dato non patrimoniale in un valore espresso in misura monetaria.

<sup>855</sup> Per esempio nel settore del diritto dei trasporti, soprattutto aereo, da tempo si tende ad eliminare la distinzione tra le due aree di responsabilità contrattuale ed extracontrattuale e sui possibili cumuli o concorsi, individuando una disciplina unitaria per la responsabilità civile. (Si veda E. G. ROSAFIO, *Riflessione in margine all'art. 29 della Convenzione di Montreal del 1999*, in *Dir. Turismo*, 2006, 124; A. ANTONINI, *Il concorso di responsabilità in materia di trasporto*, in *Resp. civ. e prev.*, 2008, 2; G. VISINTINI, voce *Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale*, in *Enc. giur. Treccani*, XXVI; Roma, 1991, 1; C. CASTRONOVO, *Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale*, in *Atti del Incontro di studio sul tema: illecito aquiliano ed ingiustizia del danno*, Roma 29-30 maggio 2008; P.G. MONATERI, *Manuale della responsabilità civile*, Torino 2001, 29, che evidenzia come nel trasporto aereo internazionale le disposizioni di diritto uniforme costituiscono un regime unico di responsabilità che prevede varie limitazioni a favore del vettore, quale che sia il tipo di azione contrattuale o delittuale che la legge ritiene si possa esercitare contro il vettore). Per "cumulo" si intende la possibilità di applicare indipendentemente e per uno stesso fatto lesivo entrambe le forme di responsabilità, per "concorso", invece, la possibilità di scegliere se perseguire nell'uno o nell'altro modo, alternativamente, il risarcimento del danno cagionato da un determinato fatto lesivo, o ricorre laddove i soggetti attivo e passivo delle due azioni sono i medesimi, nonché medesimo è il fatto lesivo, o nel caso in cui l'inadempimento lede sia l'affidamento del creditore sia un diritto assoluto (Cfr. S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da CICU e MESSINEO, Milano, 2001, 540). Si definisce, invece, "concorso improprio" l'inadempimento idoneo a ledere

danno patrimoniale-danno non patrimoniale, deve raffrontarsi con il sorgere di nuove tipologie di danno che richiedono rimedi di tipo risarcitorio-satisfattivo. Si avverte da tempo la necessità di una revisione della c.d. teoria bipolare del danno, in virtù dei più complessi meccanismi risarcitori emergenti dalla casistica giurisprudenziale. L'esigenza di garantire una tutela sempre maggiore alla persona, di fronte a tutte le possibili modificazioni peggiorative della sua sfera soggettiva, hanno indotto gli interpreti ad estendere i confini delle tradizionali categorie di danno risarcibile e ad accostare al binomio danno reddituale-danno morale altre figure di danno risarcibile, quali ad esempio il danno biologico e il danno esistenziale. La moderna concezione tripolare, quindi, del danno alla persona inaugura nuove tutele, che dall'area della responsabilità extracontrattuale invadono quella contrattuale, come avviene per il danno da inadempimento del contratto di viaggio. Si affermano, così, nuove voci di danno e si ricerca una matrice sistematica di diritto comune per razionalizzarne il contenuto. Ed è proprio in questo mutato panorama risarcitorio che si inserisce il danno da vacanza rovinata, la cui natura giuridica è ancora oggi oggetto di vivace dibattito<sup>856</sup>.

Spesso, nei contratti turistici, a fronte di una responsabilità contrattuale del *tour operator* si rinviene anche una responsabilità aquiliana del singolo prestatore d'opera per i danni cagionati nell'esecuzione del contratto<sup>857</sup>.

Rientrano in tale tipologia, non solo i danni fisici (*ex art. 94 cod. cons.*), ma anche quelli "diversi"<sup>858</sup>, da vacanza rovinata<sup>859</sup>. Quest'ultimo si concreta nel pregiudizio conseguente alla lesione

---

soggetti diversi, alcuni terzi rispetto al contratto, o quando la condotta lesiva sia riconducibile non solo alla controparte contrattuale ma anche ad un terzo (qui la pretesa risarcitoria dei diversi danni o verso i diversi danneggiati viene attuata a titoli diversi). Sull'ammissibilità del concorso proprio si veda Cass., sez. un., 24 marzo 2006, n. 6572, in *Foro it.*, 2006, I, 1344).

<sup>856</sup> Cfr. C. ALVISI, *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Torino, 2007, 190.

<sup>857</sup> I danni cagionati dall'inadempimento possono generare un concorso di responsabilità contrattuale ed aquiliana, soprattutto quando si ritiene che la via contrattuale non sia idonea a consentire il pieno ristoro del danneggiato. (Cfr. R. DE MATTEIS, *Il cumulo di responsabilità contrattuale ed extracontrattuale: una regola di formazione giurisprudenziale*, in *Risarcimento del danno contrattuale ed extracontrattuale*, a cura di G. VISINTINI, Milano 1999; G. DI GIANDOMENICO, *Il danno non patrimoniale per negato o ritardato imbarco*, in *Dir. Trasporti*, 2005, 1).

<sup>858</sup> Pietra miliare sul piano interpretativo in materia di danno da vacanza rovinata è stata posta dall'orientamento della Corte di Giustizia CE, che riconosce il diritto del turista al risarcimento del danno morale da vacanza rovinata derivante dall'inadempimento delle prestazioni fornite in occasione di un viaggio tutto compreso. La Corte, investita dal tribunale di Linz di una questione pregiudiziale relativa alla definizione di danni risarcibili *ex art. 5 Direttiva n. 90/314*, ha interpretato la norma individuando in essa il fondamento per la risarcibilità del danno da vacanza rovinata. L'art. 5 riconosce il risarcimento dei danni diversi da quelli corporali. Sebbene tale disposizione non chiarisca se tra i danni arrecati al turista dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione del contratto rientrino anche i danni morali, alla luce dell'interpretazione letterale della norma, ed in particolare del n. 2, co. 4, che ammette la possibilità di una limitazione degli indennizzi per i danni diversi da quelli corporali in virtù del contratto, si ritiene che la nozione di danno recepita dalla direttiva riguardi sia i danni corporali che non corporali: se la norma fissa un limite per l'indennizzo dei danni non corporali riconosce implicitamente che tale tipologia di danno esiste. (Corte di Giustizia, 12 marzo 2002, in *Foro it.*, 2002, IV, 330 con nota di PALMIERI. Nel caso di specie: l'attrice, acquistata un pacchetto turistico in un villaggio turco, otto giorni dopo l'arrivo a destinazione viene contagiata da una intossicazione da salmonella, da addebitarsi a delle vivande fornite dal villaggio stesso. La vacanza diviene un martirio e al rientro la parte offesa pretende un risarcimento del danno morale per vacanza rovinata, dovute alle negligenze del *tour operator* nella scelta del fornitore del servizio turistico). Questo orientamento ha spinto la nostra Cass. a ridefinire i confini della risarcibilità del danno non patrimoniale, accogliendo l'indirizzo della giurisprudenza comunitaria, che, anche nel caso di natura bagattellare di vacanza rovinata, ha ammesso la risarcibilità del danno morale conseguente all'inadempimento delle prestazioni pattuite dagli organizzatori di viaggi organizzati. Ciò conferma la tendenza espansiva del danno non patrimoniale. Ritiene la Cass., infatti, che il danno non patrimoniale deve essere una categoria

dell'interesse del turista di godere pienamente del viaggio organizzato come occasione di piacere, svago e di riposo, senza essere costretto a soffrire quel disagio psico-fisico che talora si accompagna alla mancata realizzazione del programma previsto, avuto riguardo alla particolare importanza che normalmente si attribuisce alla fruizione di un periodo di vacanza adeguato alle proprie aspettative<sup>860</sup>. Non è comunque sufficiente qualsiasi inadempimento, anche di lieve entità, per ritenere definitivamente

---

ampia, comprensiva di ogni ipotesi in cui sia lesa un valore inerente alla persona. Una lettura costituzionalmente orientata dell'art. 2059 c.c. impone di ritenere inoperante il limite previsto da tale norma, se la lesione ha riguardato valori della persona costituzionalmente garantiti, e in particolare i diritti inviolabili dell'uomo riconosciuti e garantiti dall'art. 2 Cost). Vedi *infra* note successive, in particolare nota n. 849. Sul punto v. anche Cass., 27 aprile 2004, n. 7980, in *Guida al dir.*, 2004, 20, e in *Dir. relaz. Ind.*, 2005, 209; Cass., 31 maggio 2003, n. 8827 e 8828, in *Giur. it.*, 2004, 1129 e in *Danno e resp.*, 2003, 816, con nota di BUSNELLI, *Chiaroscuri d'estate. La Corte di Cassazione e il danno alla persona*; PONZANELLI, *Ricomposizione dell'Universo non patrimoniale: Le scelte della corte di Cassazione*; PROCIDA MIRABELLI DI LAURO, *L'art. 2059 c.c. va in Paradiso*; in *Resp. civ. prev.*, 2003, 675, con nota di CENDON; Cass. 3 luglio 2001, n. 9009, in *Dir. e form.*, 2002, 501; Cass., 7 giugno 2000, n. 7713, in *Foro it.*, 2001, I, 187 (che afferma che qualunque pregiudizio al benessere psicofisico e sociale della persona può essere risarcito sulla base del combinato disposto degli artt. 2043 c.c. e 2 Cost. Avvalendosi di un *iter* motivazionale analogo a quello seguito dalla Corte Cost. per il riconoscimento della risarcibilità del danno biologico, ex art. 2043 c.c. e 32 Cost., la Cass. ha innestato sulla norma in bianco ex art. 2043 c.c. una previsione di rango costituzionale, quale l'art. 2, attribuendo a quest'ultimo una valenza non più solo programmatica, ma precettiva); Trib. Roma, 24 febbraio 2003, in CENDON-ZIVIZ, *Il risarcimento del danno esistenziale*, Milano, 2003, 325.

<sup>859</sup> Il danno da vacanza rovinata è il pregiudizio di ordine non patrimoniale sofferto dal viaggiatore, il quale, a causa dell'inadempimento o dell'inesatto adempimento, da parte dell'organizzatore, delle obbligazioni assunte col contratto di viaggio, venga a soffrire una serie di disagi che trasformano la vacanza da occasione di svago e di riposo a fonte di ansie, nervosismi e stress. La casistica è ampia: interruzione del viaggio a causa della perdita del bagaglio da parte del vettore aereo (v. Trib. Torre Annunziata, 29 marzo 2005, in *Contratti*, 2005, 1008); *overbooking*; mancata prenotazione delle stanze; sistemazione in struttura alberghiera dotata di *conforts* inferiori a quelli promessi; modesta o pessima qualità di uno o più servizi compresi nel pacchetto di viaggio e dei luoghi, tale da rendere inagibile il mare e la spiaggia e omessa informazione degli stessi; violazione degli obblighi di organizzazione per lo scadente livello qualitativo dei servizi offerti, non corrispondente a quanto pubblicizzato nel catalogo (v. Trib. Milano, 7 febbraio 2002, in *Danno e resp.*, 2003, 553); forzosa rinuncia alla vacanza per la unilaterale modifica degli accordi contrattuali, comunicati intempestivamente e senza possibilità per gli istanti di poter riorganizzare, anche attraverso altro *tour operator*, un viaggio alternativo sfruttando gli stessi giorni di ferie concessi (v. Giud. di Pace Casoria, 8 novembre 2005, n. 3231, in *www.altalex.it*); il danno da inadempimento subito da uno studente che aveva affidato ad un *tour operator* specializzato l'organizzazione del proprio soggiorno, di un anno, negli Stati Uniti e la frequentazione di uno istituto scolastico statunitense (v. Trib. Roma, 3 marzo 2003, in *Danno e resp.*, 2003, 901). (Sul punto, in dottrina, cfr. S. MONTICELLI- M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, cit., 799). Il danno da vacanza rovinata, sconosciuto nel nostro ordinamento giuridico fino agli anni ottanta del secolo scorso, e finora mai espressamente definito dal legislatore, è oggetto oggi di una vasta attività interpretativa da parte della dottrina, a tal punto che rappresenta "l'evoluzione del diritto vivente sul fenomeno turistico", in tal senso testualmente: L. ZAMAGNI, *Il danno da vacanza rovinata: prospettive interpretative alla luce della recente evoluzione giurisprudenziale*, in F. ROVERSI MONACO E M. GOLA (a cura di), *Mercato, diritti e consumi: la tutela del turista consumatore*, Torino, 2008, 93; E. GUERINONI, *Il danno da vacanza rovinata: lineamenti, normativa, giurisprudenza, materiali*, Piacenza, 2003; B. MONTI E A. GALLI, *Il danno da vacanza rovinata*, Milano, 2006. Anche la giurisprudenz più risalente negava l'esistenza di tale voce risarcitoria, sul presupposto che, trattandosi di una ipotesi di danno non patrimoniale, poteva essere risarcito ex art. 2059 c.c. solo nei casi previsti dalla legge e in presenza di reato (v. Pret. Roma, 31 marzo 1973, in *Nuovo dir.*, 1973, 601, con nota di LAMBERTI, *Il Contratto di crociera turistica*; App. Milano, 21 giugno 1988, in *Dir. trasporti*, 1990, I, 258 con nota critica di M. DEIANA, *Una discutibile decisione in tema di responsabilità dell'intermediario*; Trib. Venezia, 24 settembre 2000, in *Contratti*, 2001, 580 con nota di GUERINONI, *Danno da vacanza rovinata e art. 2059 c.c.*). Successivamente già con Trib. Roma, 16 ottobre 1989, in *Resp. civ. prev.*, 1991, 286, con n. C. VACCÀ, *Inadempimento contrattuale e risarcimento del danno non patrimoniale: vacanze da sogno e vacanze da incubo*, confermata da App. Roma, 12 febbraio 1991, *ivi*, 751, è stato riconosciuto il diritto del turista insoddisfatto a vedersi riconosciuta una somma di danaro a titolo di riparazione del pregiudizio da mancato o minore godimento della vacanza. Le prime pronunce in argomento si riferiscono al mutamento dell'itinerario di crociera ovvero alla mancata informativa, da parte del *tour operator*, circa la necessità di munirsi dei visti di ingresso nel paese di destinazione.

<sup>860</sup> Tale definizione di danno da vacanza rovinata è di F. MORANDI, *Il danno da vacanza rovinata. Il danno esistenziale. Una nuova categoria della responsabilità civile*, Milano, 2000, 628; sul tema vedi anche S. D'URSO, *Nota a G.d.P. Genova, 24 ottobre 2007*, in *Dir. Turismo*, 2008, 1, 42; V. SPANGARO, *Il danno non patrimoniale da contratto: l'ipotesi del danno da vacanza rovinata*, in *Resp. civ. e prev.*, 2007, 719. Altri hanno definito il danno da vacanza rovinata come *emotional distress*, stress emotivo, che ha origine dal disagio e dall'afflizione, conseguenti alle situazioni sgradevoli idonee a rovinare occasioni che dovrebbero essere di svago e di *relax*, perdita di *chance* di una opportunità di svago che potrebbe non ripresentarsi, cfr. C. VACCÀ, *La vacanza rovinata e la tutela dei diritti del fornitore dei servizi turistici*, in *Riv. dir. comm. e obbligazioni*, 1992, I, 913.

pregiudicato il periodo di svago o di riposo, ma è necessario che l'intera vacanza o una parte significativa dei servizi turistici sia stata compromessa. L'organizzatore o il venditore devono aver violato un obbligo essenziale ai fini della fruizione del pacchetto turistico, se non determinante ai fini del consenso, almeno decisivo per il soddisfacimento dell'interesse del viaggiatore. La vacanza potrà dirsi "rovinata" solo ove il *tour operator* si sia reso responsabile dell'inadempimento di una prestazione qualificante il contratto<sup>861</sup>.

Il danno alla persona, inteso come lesione della sua integrità psicofisica, viene di norma risarcito ex art. 2043 c.c. Si può, invece, far riferimento agli obblighi di protezione del debitore ed il risarcimento si attuerà secondo le regole della responsabilità contrattuale. Ogni obbligazione ha una natura complessa, poiché ha come oggetto non soltanto la prestazione, ma anche obblighi accessori e di protezione, che trovano la loro fonte nel generale principio di correttezza e buona fede<sup>862</sup> e di solidarietà (ex art. 2 Cost.). Rientrano in tale categoria di doveri di salvaguardia: gli obblighi di sicurezza, salvataggio, custodia, informazione, cui il debitore è tenuto per adempiere in modo esatto e corretto la sua obbligazione<sup>863</sup>. L'inadempimento di uno di tali obblighi accessori determinerà un inesatto adempimento e sarà fonte di risarcimento danni<sup>864</sup>.

I danni alla persona, diversi dalle lesioni fisiche, invece, oltre a non essere materiali e oggettivi, non sempre rientrano nell'inadempimento degli obblighi di protezione, poiché riguardano la sfera immateriale della persona e gli interessi non patrimoniali dedotti nel contratto, quale quello alla piena fruizione della vacanza e delle bellezze naturali di un viaggio<sup>865</sup>. Tutte le lesioni morali in questa fattispecie rientrano nella categoria del danno da vacanza rovinata, che è ampia ed evanescente, tanto da non consentire di individuare con precisione i danni risarcibili, ed anche inadeguata alla salvaguardia di beni non suscettibili di valutazione economica e non reintegrabili, quindi, pienamente con il rimedio pecuniario<sup>866</sup>.

<sup>861</sup> Cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, cit., 122.

<sup>862</sup> Negli obblighi di buona fede in generale e in quelli di protezione in particolare rientrano anche i doveri di informazione. V. G. VISINTINI, voce *Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale*, in *Enc. giur. Treccani*, XXVI, Roma, 1991, 2.

<sup>863</sup> Sul punto cfr. C. CASTRONOVO, *L'obbligazione senza prestazione ai confini tra contratto e torto*, in *Le ragioni del diritto. Scritti in onore di Luigi Mengoni*, I, Milano, 1995, 147; ID., *La nuova responsabilità civile*, Milano, 2006, 443; ID., *Ritorno all'obbligazione senza prestazione*, in *Europa e dir. priv.*, 2009, 679; G. MASTRANDREA, *L'obbligo di protezione nel trasporto aereo di persone*, Padova, 1994; A. FLAMINI, *I contratti di utilizzazione dei veicoli*, Napoli, 2003, 251.

<sup>864</sup> L'ambito della responsabilità contrattuale si amplia in riferimento a tutte quelle situazioni in cui la clausola generale di buona fede svolge una funzione integrativa del regolamento contrattuale e laddove è la legge stessa a prevedere degli obblighi specifici di comportamento in presenza di un rapporto obbligatorio preesistente dalla struttura complessa. In tutti gli altri casi vi è responsabilità extracontrattuale. (In tal senso G. VISINTINI, *Trattato breve della responsabilità civile*, Padova, 2005, 235).

<sup>865</sup> Il bene vacanza rileva non solo come periodo di svago e di riposo, ma anche come valore irrinunciabile della persona. Ciò ex art. 36 Cost. che riconosce il diritto irrinunciabile del lavoratore alle ferie annuali. La giurisprudenza ha spesso evidenziato tale aspetto, in particolare il valore dello svago e del riposo, riportando i valori sottesi alla vacanza a quelli garantiti dalla cost. Cfr. Trib. Torino, 8 novembre 1996, cit., afferma che le vacanze sono un bene che viene acquistato nel caso del lavoratore per il recupero delle energie e per un fine di riposo e di svago oggetto di valutazione economica. (Sul punto M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, in *Tratt. dir. civ. Notar.*, cit., 254).

<sup>866</sup> In senso critico anche sul danno esistenziale v. G. PONZANELLI, *Sezioni unite: il nuovo statuto del danno non patrimoniale*, in *Foro it.*, 2009, I, 138.

Formattato: Tipo di carattere:  
Garamond

Formattato: Tipo di carattere:  
Garamond, Corsivo

Formattato: Tipo di carattere:  
Garamond

Formattato: Tipo di carattere:  
Garamond, Corsivo

Per la risarcibilità dei danni diversi alla persona si è ricorso a volte alla responsabilità contrattuale<sup>867</sup>, oltre a quella extracontrattuale, all'art. 2043 c.c. o più spesso all'art. 2059 c.c.<sup>868</sup>, o per altra via alla categoria del danno non patrimoniale da inadempimento<sup>869</sup>. Quest'ultimo emerge in almeno due ipotesi: quando all'inadempimento consegue la lesione di diritti della persona, e quando il contratto sia diretto a soddisfare in via principale un interesse di carattere non economico<sup>870</sup>. Nei contratti turistici, l'insoddisfazione per la vacanza perduta, il disagio per un bagaglio giunto in ritardo

<sup>867</sup> Il danno da vacanza rovinata sarebbe l'unico caso normativamente previsto nel nostro ordinamento di indennizzabilità del danno non patrimoniale conseguente l'inadempimento contrattuale (Cfr. C. VACCÀ, *Sub art. 16, Commentario*, in *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in *Contratti*, a cura di V. ROPPO, 1997, 46; M. GAZZARA, *Il danno non patrimoniale da inadempimento*, Napoli, 2003).

<sup>868</sup> Secondo S. MONTICELLI- M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, 803, cit., ogni riferimento all'art. 2059 c.c. è errato, trattandosi di norma che disciplina solo la responsabilità da fatto illecito e non anche la responsabilità da inadempimento. In questo senso v. anche F. BUSNELLI, *Interessi della persona e risarcimento del danno*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1996, 15.

<sup>869</sup> In giurisprudenza v. Cass., Sez. Un., 11 novembre 2008, n. 26972, in *Foro it.*, 2009, I, 120, che da un lato ha ricondotto il danno esistenziale nell'ampia categoria di danno morale costituzionalmente orientato, e dall'altro ha riconosciuto il danno non patrimoniale da inadempimento, riconducendolo all'art. 1174 c.c., ove si afferma che, valutata la causa concreta del contratto, l'interesse del creditore può non essere patrimoniale. Gli interessi tutelati, comunque, anche in tal caso, saranno quelli collegati a valori costituzionalmente tutelati. Il danno non patrimoniale è una categoria generale non suscettiva di suddivisione in sottocategorie variamente etichettate; in particolare, non può farsi riferimento a una generica sottocategoria denominata «danno esistenziale», perché attraverso questa si finisce per portare il danno non patrimoniale nell'atipicità, sia pure attraverso l'individuazione dell'apparente tipica figura categoriale del danno esistenziale, in cui tuttavia confluiscono fattispecie non necessariamente previste dalla norma ai fini della risarcibilità di tale tipo di danno, mentre tale situazione non è voluta dal legislatore ordinario né è necessitata dall'interpretazione costituzionale dell'art. 2059 c.c., che rimane soddisfatta dalla tutela risarcitoria di specifici valori della persona presidiati da diritti inviolabili secondo Cost. Il danno non patrimoniale è risarcibile, inoltre, nei soli casi «previsti dalla legge», e cioè, secondo un'interpretazione costituzionalmente orientata dell'art. 2059 c.c.: quando il fatto illecito sia astrattamente configurabile come reato; in tal caso la vittima avrà diritto al risarcimento del danno non patrimoniale scaturente dalla lesione di qualsiasi interesse della persona tutelato dall'ordinamento, ancorché privo di rilevanza costituzionale; quando ricorra una delle fattispecie in cui la legge espressamente consente il ristoro del danno non patrimoniale anche al di fuori di una ipotesi di reato (ad es., nel caso di illecito trattamento dei dati personali o di violazione delle norme che vietano la discriminazione razziale); in tal caso la vittima avrà diritto al risarcimento del danno non patrimoniale scaturente dalla lesione dei soli interessi della persona che il legislatore ha inteso tutelare attraverso la norma attributiva del diritto al risarcimento (quali, rispettivamente, quello alla riservatezza od a non subire discriminazioni); quando il fatto illecito abbia violato in modo grave diritti inviolabili della persona, come tali oggetto di tutela costituzionale; in tal caso la vittima avrà diritto al risarcimento del danno non patrimoniale scaturente dalla lesione di tali interessi, che, al contrario delle prime due ipotesi, non sono individuati *ex ante* dalla legge, ma dovranno essere selezionati caso per caso dal giudice. In dottrina cfr. S. MAZZAMUTO, *Il rapporto tra gli artt. 2059 e 2043 c.c. e le ambiguità delle Sezioni Unite a proposito della risarcibilità del danno non patrimoniale*, in *Contr. Impr.*, 2009, 589.

<sup>870</sup> Per S. MONTICELLI- M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, cit., 805, il risarcimento del danno da vacanza rovinata rientra in tale seconda alternativa. L'autore, infatti, precisa che tra i diritti della persona costituzionalmente garantiti, per la cui lesione la più recente giurisprudenza tende ormai a superare, ai fini della concessione del diritto al risarcimento del danno non patrimoniale, il limite del reato, non rientra il diritto alla vacanza, così come vorrebbero coloro che sovrappongono il concetto di vacanza a quello di ferie pretendendo di fondarne la rilevanza sull'art. 36, co. 2, Cost., che riconosce al lavoratore il diritto irrinunciabile alle ferie. (Cfr., F. MOLFESE, *Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*, Padova, 2006, 328; P. MENGOZZI, *Il risarcimento del danno morale da vacanza rovinata dopo la sentenza della Corte di Giustizia CE del 12 marzo 2002*, in *Contr. Impr./Europa*, 2003, 603). Infatti, il concetto di ferie come diritto inviolabile e irrinunciabile del lavoratore va tenuto distinto da quello di vacanza, e ciò perché si può godere delle prime senza concedersi necessariamente una vacanza e concludere un contratto di viaggio, e consumatori di un viaggio possono essere studenti, disoccupati, pensionati, per i quali non si può parlare di ferie. L'esigenza di tutela del viaggiatore insoddisfatto, invece, non è, secondo l'autore, un problema di tutela della personalità umana nelle diverse forme in cui essa si manifesta, quanto un problema di tutela del mercato e della libera concorrenza conformemente ai principi enunciati nella direttiva n. 314/1990. Nel settore dei viaggi organizzati, ove non mancano operatori improvvisati, il rischio di incorrere in pretese risarcitorie per danno da vacanza rovinata spingerà le agenzie e i *tour operators* a selezionare con maggiore cura i propri *partners* commerciali, in base alle qualità del servizio, all'affidabilità del gestore, alla correttezza dei comportamenti imprenditoriali, a vantaggio dei turisti (Cfr. M. GAZZARA, *Vacanze tutto compreso e risarcimento del danno morale*, in *Danno e resp.*, 2003, 248).

afferiscono a situazioni dell'individuo e rappresentano un danno alla persona, che dovrebbe rientrare nel generale danno morale. Il danno va valutato in considerazione della peculiarità della persona, del tipo di danno sofferto e agli interessi e ai valori concretamente in gioco. Il godimento della vacanza secondo gli *standards* di qualità pattuiti costituisce l'oggetto della prestazione dell'organizzatore: il *tour operator* è obbligato a fornire il risultato della realizzazione del viaggio<sup>871</sup>. Se il viaggiatore si è vincolato a pagare un corrispettivo per godere di una vacanza conforme a certi *comforts*, e giunto a destinazione gli viene offerta una sistemazione di qualità inferiore, la riduzione proporzionale del prezzo non lo compensa dei disagi subiti. Inoltre, il risarcimento a carico dell'organizzatore svolge una funzione anche dissuasiva contro gli abusi e le leggerezze, altrimenti privi di effetti economici negativi per l'impresa. Così, la tutela per vacanza rovinata ha sia una funzione affittivo-sanzionatoria<sup>872</sup>, che soddisfattivo-consolatoria<sup>873</sup>, tipica del risarcimento del danno non patrimoniale.

Se si sostiene<sup>874</sup> che il danno alla persona va risarcito insieme a tutte le lesioni riguardanti la sfera della personalità, nei suoi aspetti fisici e psichici, il danno da vacanza rovinata trova un riconoscimento nell'art. 95 cod. cons., anche se espressamente prevede i danni diversi da quelli alla persona<sup>875</sup>. L'art. 2059 c.c., però, prevede la risarcibilità del danno non patrimoniale nei casi previsti dalla legge e l'art. 13 CCV è sicuramente un'ipotesi normativa<sup>876</sup>. I danni "diversi", previsti dall'art. 95 cod. cons. possono essere risarciti sulla base della norma dell'art. 13 CCV e quindi anche il danno da vacanza rovinata può

<sup>871</sup> L'espressione è di G. MINERVINI, *Il contratto turistico*, in *Riv. dir. comm.*, 1971, I, 280.

<sup>872</sup> Sulla funzione affittiva del danno non patrimoniale, inteso come pena privata, tesa ad infliggere un castigo ulteriore all'autore del fatto illecito penalmente rilevante, e ad evitare una reazione della vittima, vedi: in dottrina: G. BONILINI, *Il danno morale*, in *Digesto, sez. civ.*, V, Torino, 1995, 87; G.B. FERRI, *Oggetto del diritto della personalità e danno non patrimoniale*, in *Riv. dir. comm.*, 1984, I, 153. In Giurisprudenza cfr.: Corte Cost., 11 luglio 2003, in *Danno e resp.*, 2003, 939, con commenti di BONA, *Il danno esistenziale bussca alla porta e la Corte Cost. apre, verso il nuovo art. 2059 c.c.*; di CRICENTI, *Una diversa lettura dell'art. 2059 c.c.*

<sup>873</sup> Sul punto v. S. RODOTÀ, *Il problema della responsabilità civile*, Milano, 1954, 23, che sottolinea lo spostamento dell'attenzione dall'autore del danno alla vittima; V. ZENO-ZENCOVICH, *Onore e reputazione nel sistema del diritto civile*, Napoli, 1985, 320; G. COMANDÈ, *Il danno non patrimoniale: dottrina e giurisprudenza a confronto*, in *Contr. Impr.*, 1994, 913.

<sup>874</sup> In tal senso M. FRANZONI, *Dei fatti illeciti, art. 2043, 2056, 2059*, in *Comm. cod. civ. SCALLOJA E BRANCA*, Bologna-Roma, 2004, 669.

<sup>875</sup> Art. 95 Cod. Cons. (ex art. 15 d. lgs. n. 111/1995). *Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona*. 1. Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione degli articoli 1341 del codice civile e degli articoli da 33 a 37 del codice, limitazioni al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. 2. La limitazione di cui al comma 1 non può essere, a pena di nullità, comunque inferiore a quanto previsto dall'articolo 13 della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, resa esecutiva dalla legge 29 dicembre 1977, n. 1084. 3. In assenza di specifica pattuizione, il risarcimento del danno è ammesso nei limiti previsti dall'articolo 13 della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, resa esecutiva dalla legge 29 dicembre 1977, n. 1084, e dagli articoli dal 1783 al 1786 del codice civile. 4. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dal rientro del viaggiatore nel luogo della partenza.

<sup>876</sup> Art. 13 CCV - 1. L'organizzatore di viaggi risponde di qualunque pregiudizio causato al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale dei suoi obblighi di organizzazione quali risultano dal contratto o dalla presente Convenzione, salvo che egli non provi di essersi comportato da organizzatore di viaggi diligente. 2. Senza pregiudizio della determinazione di quali persone abbiano diritto di agire e di quali siano i rispettivi diritti, l'indennità dovuta in applicazione del paragrafo 1 è limitata per ciascun viaggiatore a: 50.000 franchi per danno alle persone; 2.000 franchi per danno alle cose; 5.000 franchi per qualsiasi altro danno. Ciascun Stato contraente può comunque fissare un limite superiore relativamente ai contratti stipulati per il tramite di un'agenzia che si trovi nel suo territorio. In giurisprudenza cfr. Trib. Milano, 4 giugno 1998, n. 6736, in *Contratti*, 1999, 39 con nota di GUERINONI; Pret. Ivrea, 21 settembre 1998, in *Danno e resp.*, 1999, 565, con nota di GRANIERI.

rientrare nella tipologia prevista dall'art. 2059 c.c.<sup>877</sup>.

Lo stesso risultato può essere raggiunto con un diverso percorso interpretativo<sup>878</sup>, ricorrendo al danno esistenziale<sup>879</sup>, come voce autonoma e distinta dal danno morale soggettivo, e inteso come la menomazione della capacità di esplicazione della personalità dell'individuo nella sua dimensione sociale, nonché delle attività realizzatrici della persona nell'ambito dei rapporti interpersonali<sup>880</sup>.

Il danno morale, invece, sarebbe inteso come *pretium doloris*, come sofferenza psicologica transeunte, risarcibile in presenza di una fattispecie di reato, mentre il danno da vacanza rovinata sarebbe oggettivo, legato ad una lesione del fare a-reddituale del soggetto<sup>881</sup>. Tale impostazione non è

---

<sup>877</sup> Tale ricostruzione è di C. VACCÀ, *Sub art. 16, in Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in *Contratti*, a cura di V. ROPPO, 1997, 55. Tale ricostruzione è riconducibile alla sentenza (Corte di Giustizia, 12 marzo 2002, C-168/00, in *Danno e resp.*, 2002, 1097, con nota di C.S. CARRASSI, *L'interpretazione da parte della Corte di giustizia CE delle norme comunitarie è, indiscutibilmente, vera nomofilachia*; in *Giur. it.*, 2002, 1801 con nota di SESTA, *Danno da vacanza rovinata e danno morale contrattuale*; in *Resp. civ. prev.*, 2002, 373, con nota di GUERINONI, *L'interpretazione della Corte di Giustizia riguardo al danno da vacanza rovinata*), che afferma che nel riferimento operato dall'art. 5 Direttiva n. 90/314/CEE ai danni corporali e non corporali, rientra anche il danno morale. Ciò conferma la volontà legislativa di voler risarcire il danno morale. Sul punto v. anche F. MAIOLO, *La Corte di giustizia, il danno da vacanza rovinata e il sistema bipolare di responsabilità civile*, in *Danno e resp.*, 2002, 1106; R. DE MATTEIS, *Il danno esistenziale*, in *Nuova giur. ligure*, 2002, 116; A. PALMIERI, *Nota a sentenza della Corte di Giustizia CE del 12 marzo 2002*, in *Foro it.*, 2002, IV, 329; P.M. PUTTI, *Nota a sentenza della Corte di Giustizia CE del 12 marzo 2002*, in *I Contratti*, 2002, 954; M. GAZZARA, *Vacanze tutto compreso e risarcimento del danno morale*, in *Danno e resp.*, 2003, 245; M. FRAGOLA, *Tutela del turista e danno risarcibile: la Corte di Giustizia riconosce la risarcibilità del danno esistenziale da vacanza rovinata alla luce dell'ordinamento comunitario*, in *Rass. dir. civ.*, 2003, 633; P. MENGOZZI, *Il risarcimento del danno morale da vacanza rovinata dopo la sentenza della Corte di Giustizia CE del 12 marzo 2002*, in *Contr. Impr./Europa*, 2003, 589.

<sup>878</sup> Sulla natura del pregiudizio derivante da una vacanza rovinata, ed in particolare sulla sua assimilabilità alla *species* del danno biologico si veda Giud. pace Siracusa, 26 marzo 1999, cit., per cui questo particolare danno non patrimoniale, in quanto danno morale, deve rassembrarsi al danno biologico che attiene piuttosto al pregiudizio subito alla salute dell'individuo, intesa in senso lato. Infatti, nel caso di inadempimento del contratto di viaggio da parte dell'organizzatore che abbia comportato il mancato godimento delle utilità promesse, è risarcibile anche il danno da vacanza rovinata che costituisce un danno non patrimoniale assimilabile al danno biologico e va inteso come pregiudizio subito dalla salute dell'individuo, avuto riguardo alla proiezione negativa del suo futuro esistenziale delle conseguenze dell'evento dannoso. Lo scopo perseguito da chi va in vacanza, oltre l'aspetto culturale, è quello di ottenere uno stacco dallo *stress* della vita quotidiana finalizzato all'allentamento delle tensioni nervose connaturate ormai naturalmente all'intensità della vita moderna, con conseguente miglioramento delle potenzialità psicofisiche e della qualità della vita. Anche il Trib. Roma, 11 maggio 2004, in *Danno e resp.*, 2005, 297, ha ammesso il risarcimento del danno alla cenestesi lavorativa, derivato al turista in conseguenza di un incidente stradale occorso durante lo svolgimento di un viaggio, per fatto del vettore, preposto del *tour operator* che aveva assemblato il pacchetto. Nel caso di specie il Trib. ha liquidato il danno da maggior affaticamento sul lavoro conseguente all'invalidità riportata a seguito dell'incidente, intendendolo come danno alla salute, biologico, e anche se non fosse stata data alcuna prova della lesione della capacità lavorativa specifica.

<sup>879</sup> Più recentemente i giudici di merito hanno affermato che il danno da vacanza rovinata consiste nella compromissione della vacanza e nella conseguente situazione di *stress* e di disagio che residua nel viaggiatore per non aver potuto godere della tranquillità che si può ragionevolmente attendere da un periodo di ferie. Tale danno deve essere risarcito e anche se non provato nella sua quantificazione materiale, deve essere liquidato dal giudice in via equitativa, con libera determinazione riferibile alle massime di esperienza di cui all'art. 115, co. 2, c.p.c. (Sul riconoscimento del danno da vacanza rovinata, cfr. *ex multis*: Giud. pace Milano, 12 febbraio 2003, cit.; Giud. pace Milano 16 agosto 2003, cit.; Trib. Roma, 23 gennaio 2004, cit.). Non sono mancate pronunce di merito di segno inverso come quella del Trib. di Venezia, (24 settembre 2000, in *Contratti*, 2001, 580) ostile verso l'aspirazione del consumatore di vedersi riconosciuto un risarcimento da disagio, che ritiene che i danni consistenti nel minor godimento delle ferie e nel disagio sopportato per l'inadeguatezza della sistemazione alberghiera non sono risarcibili atteso che la limitazione della risarcibilità alle sole conseguenze penali degli illeciti aquiliani (art. 2059 c.c.) non appare allo stato della legislazione superabile. (Conformemente, Giud. di Pace Venezia, 1 giugno 2000, cit.).

<sup>880</sup> Cfr. fra gli altri, P. ZIVIZ, *Alla scoperta del danno esistenziale*, in *Contratto e impresa*, 1994, 845; ID., *L'evoluzione del sistema risarcitorio del danno: modelli interpretativi a confronto*, in *Riv. crit. dir. priv.*, 1999, 61; P. CENDON, *Il danno esistenziale*, Padova, 2000.

<sup>881</sup> Definisce così il danno esistenziale Cass., Sez. un., 24 marzo 2006, n. 6572, cit. Per un'analisi sul danno esistenziale, per la sua riconduzione prima nell'art. 2043 c.c., poi nell'art. 2059 c.c., prima al danno patrimoniale poi a quello non patrimoniale, e per la bipolarità della responsabilità aquiliana v. P. CENDON, *Esistere o non esistere*, in *Resp. civ. e prev.*, 2000, 1251; nonché P. ZIVIZ, *Danno non patrimoniale*, in [www.neldiritto.it](http://www.neldiritto.it), 2008; P. CENDON, *Anche se gli amanti si perdono l'amore non si perderà*, in *Resp. civ. e prev.*, 2003, 675; P. CENDON E P. ZIVIZ, *Vincitori e vinti dopo la sentenza n. 233/2003 della Corte Costituzionale*, in *Giur. it.*, 2003,

stata condivisa da parte della giurisprudenza<sup>882</sup> che, da un lato, ha ridimensionato l'ambito del danno esistenziale, e dall'altro ha ricondotto il danno non patrimoniale nella sfera della responsabilità contrattuale, soprattutto per la tutela di valori che rappresentano la causa in concreto del contratto. Vi sono, infatti, valori costituzionalmente garantiti, che permeano il contratto e che non possono essere collocati al di fuori del rapporto negoziale, poiché lo caratterizzano<sup>883</sup>. In questa prospettiva nella categoria del danno emergente, *ex art. 1223 c.c.*, rientra non solo la lesione al patrimonio<sup>884</sup>, ma anche ai valori costituzionali dedotti nel contratto. Così, su tale scia, il danno da vacanza rovinata è sicuramente riconducibile alla tipologia dei danni contrattuali<sup>885</sup>.

Se si considera che la lesione dell'interesse ad un viaggio, così come progettato e ideato, è la conseguenza di una non conformità del bene vacanza, carente di una o più qualità dedotte in contratto, si può affermare che la mancanza di qualità, anche se intesa come idoneità a soddisfare interessi immateriali, incide sul sinallagma del contratto e crea un danno patrimoniale valutabile<sup>886</sup>. Per tale via il danno da vacanza rovinata è riconducibile al danno patrimoniale<sup>887</sup>, che sarebbe, così, anche più

---

1780; F. BILOTTA, *Danno esistenziale*, [www.neldiritto.it](http://www.neldiritto.it), 2008; ID., *Inadempimento contrattuale e danno esistenziale*, in *Giur. it.*, 2001, 1159; G. CASSANO, *La giurisprudenza del danno esistenziale. Raccolta completa di sentenze per esteso*, Padova, 2007; M. BONA, *Il danno contrattuale non patrimoniale*, in *Il nuovo contratto* a cura di P.G. MONATERI, E. DEL PRATO, M.R. MARELLA, A. SOMMA E C. COSTANTINI, Bologna, 2007. Da ultimo, v. Cass., 6 luglio 2009, n. 15798, in *Nel diritto*, 2009, 943, con commento di M.C. LEZZI, *Il danno da vacanza rovinata: tra vecchio e nuovo*.

<sup>882</sup> Vedi: Cass., Sez. Un., 11 novembre 2008, n. 26972, cit. Con tale pronuncia la tendenza all'espansione della categoria del danno non patrimoniale sembra aver ricevuto una battuta d'arresto. La Cass., infatti, ha individuato i punti essenziali del nuovo sistema di risarcimento del danno alla persona: l'art. 2059 c.c. identifica quel danno determinato dalla lesione di interessi inerenti alla persona, ma non connotati di rilevanza economica. Tale disposizione oltre ad essere norma di rinvio alle leggi che determinano i casi di risarcibilità del danno morale soggettivo (art. 185 c.p. che prevede la risarcibilità del danno conseguente a reato), attribuisce tutela risarcitoria al danno non patrimoniale solo quando venga accertata la lesione di un diritto inviolabile della persona. Secondo la Corte, non solo deve esserci una ingiustizia costituzionalmente qualificata, ma il diritto deve essere inciso oltre una certa soglia minima, cagionando un pregiudizio serio. La lesione deve superare un certo grado di offensività, rendendo il pregiudizio tanto serio da essere meritevole di tutela in un sistema che impone un grado minimo di tolleranza. Ma la vera innovazione della pronuncia è, secondo autorevole dottrina, l'affermazione che nell'ambito della categoria generale del danno non patrimoniale non emergono distinte voci di danno, e più precisamente che il danno non patrimoniale è categoria generale non suddivisibile in sottocategorie diversamente definite. In particolare, non può farsi riferimento ad una generica sottocategoria di "danno esistenziale", perché altrimenti attraverso questa si porterebbe il danno non patrimoniale nell'atipicità, anche se attraverso l'individuazione della apparente tipica figura categoriale del danno esistenziale, in cui confluiscono fattispecie non previste dalla norma ai fini della risarcibilità di tale tipo di danno, mentre ciò non è voluto dal legislatore ordinario né è richiesta dall'interpretazione costituzionale dell'art. 2059 c.c., che rimane soddisfatta dalla tutela risarcitoria di specifici valori della persona presidiati da diritti inviolabili secondo Cost. (Cfr. M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 258).

<sup>883</sup> Sul punto v. E. NAVARRETTA, *Diritti inviolabili e risarcimento del danno*, Torino, 1996; G. SMORTO, *Il danno da inadempimento*, Padova, 2005; G. COLANGELO, *Il danno non patrimoniale da inadempimento*, in *Obbligazioni e contratti*, 2006, 349.

<sup>884</sup> Cfr. G. BONILINI, *Il danno non patrimoniale*, Milano, 1983. In senso critico, R. SCOGNAMIGLIO, voce *Danno morale*, in *Noviss. Dig. it.*, VI, Torino, 1960, 146 e ID., *Danni alla persona e danno morale*, in *Riv. dir. priv.*, 2008, 463.

<sup>885</sup> F. BILOTTA, *Inadempimento contrattuale e danno esistenziale*, in *Giur. it.*, 2001, 1159, al quale si rinvia per i riferimenti bibliografici; G. ALPA, *Introduzione al diritto dei consumatori*, Roma-Bari, 2006, 188.

<sup>886</sup> Vi sono opinioni che, qualificando la vacanza come un bene della vita suscettibile di valutazione economica, e sovrapponendo il concetto di patrimonialità della prestazione a quello di patrimonialità del danno derivante dal suo inadempimento, attribuisca al danno in parola natura patrimoniale. (Cfr. V. PIERFELICI, *La qualificazione giuridica del contratto turistico e la responsabilità del tour operator*, in *Rass. dir. civ.*, 1989, 658).

<sup>887</sup> Presupposto di tale orientamento è il dettato dell'art. 1174 c.c. che distingue la non patrimonialità dell'interesse del creditore, dalla non patrimonialità del danno. Sul punto v.: M. GAZZARA, *Il danno non patrimoniale da inadempimento*, Napoli, 2003, che distingue la patrimonialità della prestazione, valutata secondo il parametro dell'apprezzamento sociale, dalla non patrimonialità dell'interesse creditorio. Cfr. anche M. CIMMINO, *Qualità della vacanza e inesatto adempimento*, cit., e la bibliografia citata. In generale, cfr. M. GIORGIANNI, *L'obbligazione*, Milano, 1968, 38. Per tali tesi, l'interesse pur non patrimoniale del

facilmente quantificabile, poiché potrebbe essere rapportato al corrispettivo previsto<sup>888</sup> per il soddisfacimento delle aspettative promesse e al minor valore delle prestazioni in concreto eseguite<sup>889</sup>. Il vero problema, quindi, non è tanto quello della natura patrimoniale o non patrimoniale del danno<sup>890</sup>, bensì quello della sua quantificazione<sup>891</sup>. Tale difficoltà spesso è stata risolta con il ricorso ad una

---

turista creditore alla realizzazione del viaggio si patrimonializza in virtù della richiesta economica dell'operatore al turista; cioè nel momento in cui l'interesse del creditore, in astratto configurabile come non patrimoniale, è soddisfatto da una prestazione a contenuto patrimoniale, esso viene, per convenzione sociale o privata, patrimonializzato, così come avviene per quelle entità non materiali, che tuttavia assumono la qualifica di beni *ex art.* 810 c.c. (Cfr. V. ZENO ZENCOVICH, *Il danno da vacanza rovinata: questioni teoriche e prassi applicative*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, 880; F. MOLFESE, *Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*, Padova, 2006, 658).

<sup>888</sup> Utile parametro ai fini della liquidazione può essere rappresentato dal corrispettivo pattuito al momento della conclusione del contratto. La vacanza costituisce una utilità non economica per il conseguimento della quale il soggetto si è impegnato ad accettare un sacrificio economico. Tale sacrificio può costituire l'unità di misura di detta perdita. L'entità del risarcimento viene, così, commisurata ad una percentuale (rovinata) del costo della vacanza (in tal senso v. S. MONTICELLI- M. GAZZARA, *Il contratto di viaggio*, in E. GABRIELLI ed E. MINERVINI (a cura di), *I contratti dei consumatori*, II, cit., 807; *contra* v. E. NAVARRETTA, *Diritti inalienabili e risarcimento del danno*, Torino, 1996, cit., 302, secondo cui il pregiudizio consistente in una mera perdita di utilità non coincide esattamente con il prezzo pattuito).

<sup>889</sup> In giurisprudenza v.: Trib. Monza, 19 maggio 2003, n. 1617, in *www.personaedanno.it.*, cit. Ancora per il risarcimento al minor valore della prestazione del *tour operator* v. App. Firenze, 26 settembre 2001, in *Dir. turismo*, 2003, 360, n. MAZIER (La Corte ha liquidato, a titolo di danno da vacanza rovinata, per la mancata fruizione di una crociera, dovuta all'omessa informazione da parte dell'agenzia circa la necessità per la turista di acquisire un doppio visto per lo sbarco a Miami in considerazione della sua cittadinanza bulgara, una somma pari ai sette decimi del corrispettivo pagato, cioè il valore del numero di giorni non fruiti); Giud. di Pace Cagliari, 24 gennaio 2001 e Giud. di Pace Ravenna, 20 maggio 2002, in *Giur. it.*, 2003, 258 con nota di GENNARI (che ha qualificato come da danno da vacanza rovinata l'impossibilità per il turista di svolgere attività di balneazione durante la sua vacanza, conseguente al difetto di informazione dell'organizzatore che sul catalogo non informava della circostanza che il primo tratto di mare prospiciente il villaggio risultava impraticabile per chi non fosse stato in grado di nuotare, ed ha liquidato una somma pari al 50% del corrispettivo contrattuale, atteso che il turista aveva comunque fruito di tutti i rimanenti servizi, così come reclamizzati); Trib. Roma, 6 ottobre 1989, cit., chiamato a decidere sull'inadempimento dell'operatore turistico per il disagio conseguente alla sistemazione di fortuna in un appartamento al centro del paese invece che nella villa con tutti i *comfort* a 300 metri dalla spiaggia, riconosceva l'obbligo al risarcimento del danno conseguente al minor godimento e ai disagi sopportati, come danno di natura non patrimoniale la cui risarcibilità prescinde dalla configurabilità di un illecito penale. Afferma G. SMORTO, *Il danno da inadempimento*, Padova, 2005, 47, che la quantificazione del danno dovrà essere rapportata alla valutazione degli interessi nel contratto, ove una determinata prestazione abbia già un valore indicato nel prezzo. Il valore economico del contratto costituirà un parametro per la quantificazione del danno non patrimoniale, che troverà in detto criterio di ponderazione un limite, a favore dell'equilibrio contrattuale e del contenimento del rischio di impresa. Il problema di tutte le ricostruzioni citate è l'individuazione di criteri di conversione di un dato non patrimoniale in un valore espresso in misura monetaria (Cfr. M. RABITTI, *Il danno non patrimoniale da inadempimento contrattuale*, in *Studi in onore di C.M. Bianca*, IV, Milano, 2006, 690 e in *Resp. civ. e prev.*, 2004, 359).

<sup>890</sup> Per la tesi della natura non patrimoniale del danno da vacanza rovinata v. G. FACCI, *Le obbligazioni da fatto illecito*, in FRANZONI (a cura di), *Le obbligazioni*, Torino, 2004, 571; M. LAZZARA, *Danno da vacanza rovinata e quantificazione del risarcimento*, in *Dir. turismo*, 2005, 233; T. SERRA, *Inadempimento del contratto di viaggio e danno da vacanza rovinata*, in *Giust. civ.*, 2000, I, 1207; E. GUERINONI, *Danno da vacanza rovinata e art. 2059 c.c.*, in *Contratti*, 2001, 580; E. GUERINONI, *Disciplina dei contratti turistici e danno da vacanza rovinata*, Milano, 2009.

<sup>891</sup> V. L. ROSSI CARLEO, *Turismo organizzato e vacanza rovinata: la risarcibilità del danno*, cit., 495 e *Il contratto di viaggio turistico*, in *Tratt. dir. civ. Notar.*, cit., 159. Mentre per altri tipi di danni non patrimoniali, come quello biologico, sono stati individuati criteri concorrenti necessari per la individuazione di una connotata tecnica di liquidazione del danno, evitando così una eccessiva discrezionalità del giudice, per la vacanza rovinata il percorso interpretativo in tal senso non è ancora ultimato. (Si rinvia a AA. VV., *La valutazione del danno alla salute*, a cura di M. BARGAGNA E F.D. BUSNELLI, Padova, 2001 e in particolare F. BUSNELLI, *Il danno alla salute: un'esperienza italiana; un modello per l'Europa?*, *ivi*, 17). A riguardo, la giurisprudenza di merito afferma che il danno in tale tipo di vicenda deve essere calato nel tipo di prestazione dedotta in contratto: non si tratta di affari patrimoniali ma di vacanze, qualcosa che è in *re ipsa*, escluso il costo del viaggio ed accessori, ha un valore non monetizzabile perché appartiene alla sfera del non necessario, ma che è una importante componente della vita, come lo è in generale lo svago (sul punto v. Trib. Roma, 2 ottobre 2003, cit.). Ma se è vero che la vacanza è uno aspetto inalienabile ai fini della realizzazione dell'individuo, essa può assumere un connotato unico nella vita di una persona in occasioni irripetibili quali il viaggio di nozze, di laurea, ecc. Non sempre il ristoro del danno patrimoniale subito dal turista in seguito dell'inadempimento del contratto di viaggio è utile a compensarlo della perdita effettivamente subita e dai disagi sopportati, spesso fonte di *stress* e di danni morali non trascurabili. La giurisprudenza, nel riconoscere la risarcibilità del danno da

liquidazione di tipo equitativo, *ex art.* 1226 c.c., proprio per la natura non patrimoniale del pregiudizio, che non può essere provato nel suo preciso ammontare e con applicazione della rivalutazione monetaria, trattandosi di debito di valore<sup>892</sup>.

Vi sono, purtroppo, anche frequenti casi in cui le spese legali tra le parti sono compensate, vanificando di fatto il risultato della domanda risarcitoria. Il riconoscimento del diritto alla reintegrazione del danno da vacanza rovinata, anche se non provato nella sua quantificazione materiale, può essere liquidato equitativamente<sup>893</sup> e con libera determinazione del giudice riferibile alle massime di esperienza *ex art.* 15, co. 2, c.p.c.<sup>894</sup>.

---

vacanza rovinata, dà rilievo all'art. 92, co. 2, cod. cons., ove si afferma che il turista, nelle ipotesi di recesso legittimo, ha la possibilità di ottenere il "risarcimento dell'ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto di viaggio organizzato". Tale formula corrisponde alla formulazione di qualunque pregiudizio dell'art. 13 CCV, che sancisce che "l'organizzatore di viaggi risponde di qualunque pregiudizio causato al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale dei suoi obblighi". La giurisprudenza ha fatto uso degli artt. 13 e 15 CCV proprio per ammettere la risarcibilità del danno da vacanza rovinata. (Cfr. Trib. Milano, 4 giugno 1998, n. 6736, in *Contratti*, 1999, 39; Trib. Torino, 8 novembre 1996, cit., che nell'espressione qualunque pregiudizio degli artt. 13 e 15 CCV, individuava il fondamento normativo che l'art. 2059 c.c. richiede per consentire il risarcimento del pregiudizio non patrimoniale. Nello stesso senso Pret. Ivrea, 21 settembre 1998, cit.). Sul punto, in dottrina, v. M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 255.

<sup>892</sup> La giurisprudenza di merito, di fronte all'inadempimento conseguente al disagiata soggiorno in un *residence* in Corsica, ha considerato la notevole sproporzione tra il prezzo pattuito e l'effettivo costo dell'alloggio e ha proceduto, in presenza delle condizioni di cui all'art. 1226 c.c., ad una liquidazione equitativa del danno, considerato i disagi sopportati dagli attori proprio nel periodo destinato allo svago e al recupero delle energie psicofisiche, quantificandolo in complessive lire 4.000.000. (Trib. Bologna, 15 ottobre 1992, in *Contratti*, 1993, 327, n. AMBANELLI). Altro giudice ritiene di aderire all'orientamento per cui la lettera dell'art. 2059 c.c., che limita il risarcimento del danno alle ipotesi derivanti da reato e agli altri casi previsti dalla legge, individua come inadempimento il comportamento della parte che non ha osservato specifici obblighi, per cui l'inadempimento degli obblighi di organizzazione dell'operatore turistico genera un danno non patrimoniale costituito dal disagio per la mancata utilizzazione dei servizi promessi ed essenziali nell'economia contrattuale, che viene liquidato in via equitativa in lire 1.500.000 per ciascun turista. (Cfr. Pret. Roma, 11 dicembre 1996, cit.). Per altri il danno da vacanza rovinata deve rassembrarsi al danno biologico, e i danni immateriali subiti dagli attori, tenuto conto della loro giovane età, che comporta una maggiore capacità di reagire positivamente alle avversità, possono equitativamente stabilirsi in lire 400.000 cadauno. (Cfr. Giud. di Pace Siracusa, 26 marzo 1999, cit.). Anche il Trib. di Firenze afferma che per la quantificazione del danno può farsi ricorso a criteri equitativi (art. 1226 c.c.), tenendo conto da un lato dei limiti di franchigia imposti dall'art. 13, co. 2, CCV (nella specie 5.000 franchi), dall'altro del prezzo dell'intero viaggio e della natura parziale degli inadempimenti. In forza dei superiori parametri, ritiene il Trib., di liquidare il danno in misura pari ad un terzo dell'intero prezzo, e cioè (lire 11.490.000 diviso tre, lire 3.830,00 per ciascuno dei danneggiati attori). (Cfr. Trib. Firenze, 25 settembre 2001, in *Dir. marittimo*, 2003, 558). La giurisprudenza, a volte, si è spinta fino a riconoscere il diritto al rimborso integrale di quanto versato dai turisti, in qualche caso maggiorando tal restituzione di ulteriori danni (V. Trib. di Milano, 7 febbraio 2002, cit., che ha condannato la convenuta Teorema *tour* s.p.a. alla restituzione alle attrici di quanto versato, pari a lire 3730.000,00, oltre interessi legali, nonché al risarcimento del danno, determinato in via equitativa, sofferto dalle attrici per violazione sia degli obblighi di corretta informazione sulla stessa gravanti ai sensi dell'art. 8 d. lgs. n. 111/1995, sia per mancato adempimento, *ex art.* 13 l. n. 1084/1977, degli obblighi di organizzazione assunti con la vendita del pacchetto turistico e comprensivo del danno da vacanza rovinata ai sensi dell'art. 13, co. 11, d. lgs. n. 111/1995). Il Trib. Roma, 21 ottobre 2003, cit., ritiene che la somma che appare equo e giusto liquidare a favore degli attori per i disservizi patiti in viaggio e la deteriorata prestazione loro offerta, equivale a euro 5.000,00. Tale somma viene ritenuta idonea a ristorare integralmente il pregiudizio subito dall'attore per i disagi patiti, l'insoddisfazione di vedere sfumata l'occasione (non frequente per normali persone che riescono solo occasionalmente, visti i problemi di tempo e di danaro) di ritagliarsi una vacanza, all'estero, per godere di una piacevole pausa di *relax*.

<sup>893</sup> Cfr. Trib. Bari, 8 agosto 2000, in *Foro it.*, 2001, I, 2089. La valutazione equitativa del danno da vacanza rovinata deve adeguarsi alle particolari condizioni soggettive dei viaggiatori. Lo scopo che con il contratto turistico si vuole raggiungere non ha un valore economico predefinito, né definibile in maniera uguale per tutti i turisti, appare fondamentale, perciò, adottare una prospettiva fondata su una concezione personalistica del risarcimento, che consenta di attribuire il giusto rilievo alle componenti soggettive da considerare. Sono da valutare e monetizzare l'importanza soggettiva che gli attori attribuiscono al tipo di struttura prescelta, alla condizione fisica dei turisti, all'irripetibilità dell'occasione di vacanza.

<sup>894</sup> Il riferimento è al Giud. di Pace Milano, 12 febbraio 2003, in *Giur. Milanese*, 2003, 385, che compensava le spese nonostante l'accoglimento della domanda risarcitoria dell'attore fondato sul riconoscimento del danno esistenziale o da vacanza rovinata derivante dal disagio e dalla sofferenza psicofisica (derivante dalla cancellazione del volo intercontinentale

Frequentemente la liquidazione del danno non patrimoniale deve avvenire in modo unitario per evitare di incorrere in ingiustificate duplicazione risarcitorie, di conseguenza il danno non patrimoniale, anche quando sia determinato dalla lesione di diritti inviolabili della persona, costituisce un danno conseguenza, e non un danno evento, che deve essere sempre specificamente provato, e mai ritenuto esistente *in re ipsa*<sup>895</sup>.

La difficile quantificazione del danno da vacanza rovinata costringe spesso i giudici all'arbitrarietà<sup>896</sup>. Si potrebbero, invece, seguire esperienze come quella delle tabelle giurisprudenziali dei Tribunali tedeschi e francesi, le quali fanno corrispondere alle singole "voci" di vacanza rovinata una precisa quantificazione<sup>897</sup>.

Un'ultima difficoltà per il turista è costituita dalla prova del disservizio subito, resa difficile dalle limitazioni alla prova testimoniale di cui all'art. 246 c.p.c., ma anche per l'art. 2712 c.c. La materia è stata modificata in virtù dei principi giurisprudenziali di "vicinanza" o di "riferibilità" della prova dell'inadempimento contrattuale, in base ai quali l'onere della prova è a carico del soggetto nella cui sfera si è prodotto l'inadempimento, il quale è in possesso degli elementi utili per paralizzare la pretesa del creditore, diretta all'adempimento o al risarcimento del danno e può fornire la prova del fatto estintivo del diritto azionato, costituito dal corretto adempimento<sup>898</sup>.

---

di rientro dalla vacanza) che, alterando la presumibile condizione di serenità e spensieratezza propria della vacanza, provocarono un danno alla vita di relazione dei turisti, che si riflette sui diritti fondamentali della persona e tutelato dall'art. 2 Cost. In altra pronuncia il danno da vacanza rovinata è stato liquidato per la negligenza dell'organizzatore nel gestire l'emergenza derivante da un uragano che aveva reso necessaria l'evacuazione dei turisti dal luogo di vacanza (Cfr. Trib. Milano, 19 settembre 2002, in *Foro pad.*, 2002, I, 736).

<sup>895</sup> Cfr. Cass., Sez. Un., 11 novembre 2008, n. 26972, cit. Secondo la Corte va disattesa la tesi che identifica il danno con l'evento dannoso, parlando di danno evento. È anche da respingere la variante costituita dall'affermazione che nel caso di lesione di valori della persona il danno sarebbe *in re ipsa*, perché la tesi snatura la funzione del risarcimento, che verrebbe concesso non in conseguenza dell'effettivo accertamento di un danno, ma quale pena privata per un comportamento lesivo. La Corte, cioè, tende ad escludere ogni automatismo nella liquidazione del danno non patrimoniale che dovrà sempre avvenire *iuxta alligata et probata*.

<sup>896</sup> In dottrina si è osservato che la liquidazione dei danni patrimoniali e non patrimoniali, pur se diversi ontologicamente, costituisce proiezione negativa di un medesimo evento, l'inadempimento, e entrambe le voci che concorrono alla stima del pregiudizio devono essere valutate contemporaneamente e globalmente. La scelta di ricondurre il danno da vacanza rovinata nei danni da inadempimento comporterà il richiamo alla disciplina del contratto, applicandosi come criteri di quantificazione del risarcimento, le norme 1225 c.c. (prevedibilità del danno) e 1227 c.c. (concorso colposo del creditore), v. M. LAZZARA, *Danno da vacanza rovinata e quantificazione del risarcimento*, in *Dir. turismo*, 2005, 233; in giurisprudenza v. Trib. Ragusa, 7 febbraio 2006, in *Giur. di merito*, 2006, 6, 1450, per il quale la finalità di vacanza e di svago entra a far parte del contenuto negoziale, costituendo elemento caratterizzante della causa del contratto.

<sup>897</sup> I giudici francesi e tedeschi hanno individuato come regole risarcitorie possibili voci di vacanza rovinata (lontananza dal mare, bassa qualità del cibo, rumori, lavori in corso, mancanza di balconi e finestre, ecc.), stabilendo per ciascuna voce la percentuale di riduzione del prezzo. In generale, nell'ordinamento francese manca la regola della tipicità del danno non patrimoniale. Per quanto riguarda la responsabilità da inadempimento, l'art. 1149 recita che *les dommages-intérêts dus au créancier sont, en général, de la perte qu'il a faite du gain dont il a été privé*, formula ripresa quasi letteralmente dal legislatore italiano all'art. 1223, e la più autorevole dottrina (MAZEAUD-TUNC, *Traité théorique et pratique de la Responsabilité civile délictuelle et contractuelle*, I, Parigi, 1965, 424) ha osservato come non vi sia motivo per *traduire le mot perte par perte d'argent*.

<sup>898</sup> Il creditore, sia che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte: sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Le richiamate esigenze di omogeneità del regime probatorio inducono ad estendere tali principi anche alle ipotesi di inesatto adempimento (per violazione dei doveri accessori, come quello di informazione, o per mancata ossequenza degli obblighi di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative di beni), gravando, anche in tal caso sul debitore l'onere

Per quanto concerne le prescrizioni dell'esercizio dell'azione risarcitoria, l'art. 94, co. 2, Cod. cons. stabilisce che il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto, comprese nel pacchetto turistico, per le quali si applica l'art. 2951 c.c. Il co. 3 dell'art. 94 Cod. cons. dispone la nullità di ogni accordo che limiti tale risarcimento. L'art. 95 Cod. cons. riguarda, invece, le responsabilità per danni diversi da quelli alla persona. Esso statuisce che le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva l'applicazione degli artt. 1341 c.c. e degli artt. da 33 a 37 del cod. cons., relativi alle clausole vessatorie, limitazioni al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. Dunque, il diritto al risarcimento del danno, anche nel caso di vacanza rovinata, si prescrive in un anno dal rientro del viaggiatore nel luogo di partenza. Questi, *ex art. 98 cod. cons.*, può contestare il danno subito in due modi diversi: o con una contestazione sul luogo della vacanza, affinché l'organizzatore o l'accompagnatore possano immediatamente porvi rimedio; o con un reclamo da lui presentato con l'invio di una raccomandata con ricevuta di ritorno, entro dieci giorni dalla data di rientro nella località di partenza. Tuttavia, la mancata contestazione durante il periodo di soggiorno può essere opposta dall'organizzatore al turista al fine di eccepire che le conseguenze dannose si sarebbero potute evitare o contenere con un intervento durante il viaggio<sup>899</sup>.

---

di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento (Cfr. Cass., Sez. Un., 20 ottobre 2001, n. 13533, in *Foro it.*, 2002, I, 769). Nel richiamo della Cass. cit. all'inesatto adempimento si fanno rientrare anche le fattispecie di responsabilità dei *tour operators*. La giurisprudenza di merito ha fatto ricorso a tali principi nella materia turistica per statuire in ordine all'onere della prova. Infatti, si afferma, che in mancanza di valida prova contraria offerta dalle convenute, va affermata la loro responsabilità solidale (avendo anche l'agenzia di viaggio intermediaria assicurato una prestazione di assistenza a terra dei clienti, in relazione ai servizi aeroportuali, che è mancata e sulla quale invece questi ultimi avevano fatto legittimo affidamento) (Cfr. Trib. Roma, 23 gennaio 2004, cit.).

<sup>899</sup> E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, 243; F. MOLFESE, *Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*, Padova, 2006, 328.

## Indice degli Autori

- GIANNINI M.S.-SEPE O., *L'organizzazione turistica in Italia*, in *Riv. trim. dir. pubbl.*, 1966, 763 ss.;
- CHITI M.P., *Profilo pubblico del turismo*, Giuffrè, Milano, 1970;
- ALPA G.-CHITI M.P., *Legge 17 maggio 1983, n. 217 – Legge-quadro per il turismo e interventi per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta turistica*, in *Le nuove leggi civili commentate*, 1984, 1163 ss.;
- TEDESCHINI F., *Turismo*, in *Enc. del dir.*, Giuffrè, Milano, 1992, vol. XLV;
- TACCHI P., *Turismo. I) Diritto pubblico*, in *Enc. giur. Treccani*, Roma, 1994, vol. XXXI;
- BERTOCCHI G.-FOÀ S., *Il turismo come servizio pubblico*, Giuffrè, Milano, 1996;
- RIGHI L., *Turismo*, in *Dig. disc. pubbl. Agg.*, vol. I, Utet, Torino, 2000, 573 ss.;
- ROCCELLA A., *Turismo*, in G. FALCON (a cura di), *Lo Stato autonomista*, Il Mulino, Bologna, 1998, 170 ss.;
- DIAMANTI E., *Il turismo*, in CASSESE S. (a cura di), *Trattato di diritto amministrativo. Diritto amministrativo speciale, tomo IV (La disciplina dell'economia)*, II ed., Giuffrè, Milano, 2003, 3627 ss.;
- GOLA M.- GROPPI T. (a cura di), *Diritto pubblico del turismo*, Rimini, 2005;
- RENNA M., *Turismo*, in CASSESE S. (curatore), *Dizionario di diritto pubblico*, vol. VI, Giuffrè, Milano, 2006, 6053 ss.;
- CHITI M.P., *Turismo*, in *Dizionario di diritto amministrativo*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2007, 759 ss.;
- MARINI F.S.-MORANA D., *Appunti di diritto pubblico del turismo*, Esi, Napoli, 2007;
- MALO M., *Baricentro regionale in materia di "turismo": teoria e prassi*, in *AA.VV. Cnr-Issirfa*, *Regioni e attività produttive. Rapporto sulla legislazione e sulla spesa*, Giuffrè, Milano, 2008, 139 ss.;
- DEGRASSI L.-FRANCESCHELLI V. (a cura di), *Turismo. Diritto e diritti*, Giuffrè, Milano, 2010;
- MANFRELOTTO R., *Il fondamento assiologico costituzionale della disciplina del turismo: premesse problematiche ad uno studio giuridico del turismo sociale*, in *Rassegna economica: rivista internazionale di economia e territorio*, 2010, 23 ss.;
- CARDOSI G.-TRIPODI E.M., *Il nuovo codice del turismo*, Maggioli, Rimini, 2011;
- IMPARATO E.A.-TORCHIA F., *Profili di diritto del turismo (privato e pubblico): corso istituzionale*, Esi, Napoli, 2011;
- SANTAGATA R., *Diritto del turismo*, II ed., Utet, Torino, 2012;
- GOLA M.-ZITO A.-CICCHETTI A. (a cura di), *Amministrazione pubblica e mercato del turismo*, Maggioli, Rimini, 2012;

- COGLIANI S.-GOLA M.-SANDULLI M.A.-SANTAGATA R. (a cura di), *L'ordinamento del mercato turistico*, Giappichelli, Torino, 2012;
- ALVISI C., *Il diritto del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Giappichelli, Torino, 2015; b) *in tema di tutela e valorizzazione dei beni culturali e ambientali*;
- LEVI F. (a cura di), *La tutela del paesaggio*, Utet, Torino, 1979;
- CARTEI G.F. (a cura di), *Convenzione europea del paesaggio e governo del territorio*, Il Mulino, Bologna, 2007;
- CABIDDU M.A.-GRASSO N., *Diritto dei beni culturali e del paesaggio*, II ed., Giappichelli, Torino, 2007;
- AINIS M.-FIORILLO M., *L'ordinamento della cultura. Manuale di legislazione dei beni culturali*, II ed., Giuffrè, Milano, 2008;
- DEGRASSI L., *Cultura e istituzioni. La valorizzazione dei beni culturali negli ordinamenti giuridici*, Giuffrè, Milano, 2008;
- CROSETTI A.-VAIANO D., *Beni culturali e paesaggistici*, III ed., Giappichelli, Torino, 2011;
- COVATTA L. (a cura di), *I beni culturali tra tutela, mercato e territorio*, Passigli, Firenze, 2012;
- SETTIS S., *Paesaggio Costituzione Cemento*, Einaudi, Torino, 2012;
- LEONE A.-MADDALENA P.-MONTANARI T.-SETTIS S., *Costituzione incompiuta. Arte, paesaggio, ambiente*, Einaudi, Torino, 2013;
- VIDETTA C., *Centri storici al crocevia tra disciplina dei beni culturali, disciplina del paesaggio e urbanistica: profili critici*, in *Aedon*, n. 3/2012;
- CASINI L. *La valorizzazione del paesaggio*, in *Riv. trim. dir. pubbl.*, n. 2/2014, 385 ss.;
- ATTI DEL CONVEGNO, «I centri storici tra norme e politiche», Gubbio, 6-7 giugno 2014, in *Aedon*, *Il turismo nella Costituzione* 5 [http://www.aedon.mulino.it/atti/2015/centri\\_storici/convegno\\_centri\\_storici.html](http://www.aedon.mulino.it/atti/2015/centri_storici/convegno_centri_storici.html);
- SIMONATI A., *La disciplina regionale dei centri storici: caratteri e tendenze*, in *Riv. giur. urb.*, n. 2/2015, 295 ss.;
- CARPENTIERI P., *Il decoro dei monumenti deve attendere le intese con le Regioni: come subordinare la tutela (art. 9 Cost.) al commercio e alla «leale collaborazione» interistituzionale*, in *Giur. cost.*, n. 4/2015, 1246 ss.;
- SAU A., *La rivitalizzazione dei centri storici tra disciplina del paesaggio, tutela e valorizzazione del patrimonio culturale*, in *Le Regioni*, 2017;
- CHIZZONITI A.G., *Associazioni senza scopo di lucro ed attività turistica: ancora una pronunzia della Corte costituzionale*, in *Le Regioni*, 1998, 362 ss.; e dello stesso Autore, *Gli itinerari turistico-religiosi giubilari tra turismo e cultura*, in *Aedon. Rivista di arti e diritto on line*, 1999;
- MARCHETTI B., *Il tempo libero*, in CASSESE S. (a cura di), *Trattato di diritto amministrativo*, Giuffrè, Milano, 2000, 667 ss.;
- CROSETTI A., *Risorse naturali e turismo alla ricerca di un difficile equilibrio*, in *Diritto del turismo*, 2006, 113 ss.;

- PAPA A., *Il turismo culturale in Italia: multi level governance e promozione dell'identità culturale locale*, in *Federalismi*, 4/2007; e dello stesso Autore, *Il turismo culturale*, in COGLIANI S.-GOLA M.-
- SANDULLI M.A.-SANTAGATA R. (a cura di), *L'ordinamento del mercato turistico*, cit., 2012, 109 ss.;
- LONGO F., *In gita di distruzione*, *El, San Dorligo della Valle (Trieste)*, 2009;
- PIRAS P., *Ambiente, patrimonio culturale, turismo e sviluppo sostenibile*, in *Aedon*, 1/2009;
- DEGRASSI L., *Contributo alla definizione della materia turismo. Promozione e organizzazione tra governante e dirigismo regionale*, in DEGRASSI L.-FRANCESCHELLI V., 2010, cit.;
- SPADARO A., *I diritti sociali di fronte alla crisi*, in [www.associazionedeicostituzionalisti.it](http://www.associazionedeicostituzionalisti.it), 4/2011;
- LILLI M., *Pierre Cardin si crede un doge e vuole il suo grattacielo in Laguna*, in <http://www.linkiesta.it/pierre-cardin-marghera-grattacielo>, 5 settembre 2012;
- RAZZANO G., *Lo statuto costituzionale dei diritti sociali*, in [www.gruppodipisa.it](http://www.gruppodipisa.it), 08/2012;
- AA.VV., *Il turismo internazionale in Italia: dati e risultati*, Banca d'Italia, Roma, 2013, in [bancaditalia.it](http://bancaditalia.it);
- CARLASSARE L., *Priorità costituzionali e controllo sulla destinazione delle risorse*, in *Costituzionalismo.it*, 1/2013;
- CITTADINO C. (a cura di), *Astrid. Proposte di politiche pubbliche per il governo del Paese. Il turismo*, aprile 2013, in [Astrid-online.it](http://Astrid-online.it);
- STELLA G.A., *Cemento e sprechi. Il «sacco» di Pompei*, in *Corriere della Sera* di mercoledì 6 febbraio 2013;
- ZORZI A., *Venezia, il Gabbiotto e un Ministro che ha ridato la vista ai ciechi*, in *Corriere del Veneto*, di mercoledì 5 giugno 2013, 3.
- AA. VV., *Assicurazione obbligatoria e responsabilità civile*, a cura di COMPORI e SCALFI, Milano, 1989
- AA. VV., *Atti del Convegno Organizzato dall'Associazione Italiana di Diritto comparato intitolato "Remedies. Forme e tecniche di tutela in diritto comparato"*, 1987
- AA. VV., *Code europeen des contracts, livre deusieme*, Milano, 2007
- AA. VV., *Europa e diritto privato*, 2006
- AA. VV., *Journée du droit de la consommation*, in *Gaz. Pal.*, 1974
- AA. VV., *L'acte authentique électronique, petit mode d'emploi*, D., 2005
- AA. VV., *L'harmonisation du droit de la consommation, contribution aux travaux de la CEDECE sur "L'entreprise dans le marché unique européen"*, Colloque de l'Université de Paris II, 1992, in *La documentation française*, 1995
- AA. VV., *La conclusione del contratto*, in ALPA E BESSONE (diretto da), *I contratti in generale*, III, *I requisiti del contratto*, Torino, 1991
- AA. VV., *La protection des consommateurs*, in *Journées juridiques Franco-nordiques de la société de législation comparée*, Paris, 1973
- AA. VV., *La protection des consommateurs*, in *Riv. dir. comp.*, 1974

- AA. VV., *La valutazione del danno alla salute*, a cura di M. BARGAGNA E F.D. BUSNELLI, Padova, 2001
- AA. VV., *Le organizzazioni senza fini di lucro (non profit organizations)*, Milano, 1996
- AA. VV., Relazione presentata al convegno sul tema: *Turismo, industria strategica del nuovo millennio. L'evoluzione del quadro normativo*, Milano, 12 novembre 1996
- AA. VV., *Responsabilité du vendeur et garantie contre les vices cachés*, Litec 1987, 488
- AA. VV., *Trasporti e turismo*, in *Tratt. dir. priv. dell'unione europea*, diretto da AJANNI E BENECCIO, Torino, 2008
- AA. VV., *Travaux de l'Association Henri Capitant*, Paris, 1973, XXIV
- AA. VV., *Travaux de l'Association Henri Capitant:journées internationales. Le consommateur*, Paris, 2010, LVII
- AA. VV., *Vous avez dit «contrats électroniques»?* , *Rev. des contrats*, 2005-2, 553
- AA.VV., *Diritto delle nuove tecnologie informatiche e dell'Internet* a cura di G. CASSANO, Milano, 2002
- AA.VV., *Internet. Nuovi problemi e questioni controverse* a cura di G. CASSANO, Milano, 2002
- AA.VV., *Le nuove leggi statali sull'agriturismo*, *Leggi civ. comm.*, 2007
- AA.VV., *Sistemi esperti del diritto*, *Atti del III convegno internazionale di logica, informatica, diritto* a cura di A. MARTINO, Padova, 1989
- ABBATE R., *Pacchetto turistico e tutela del consumatore*, in *Dir. mar.* 2003, 574-579
- AICARDI N., *L'ordinamento amministrativo dei beni culturali. La sussidiarietà nella tutela e nella valorizzazione*, Torino, 2002
- ALBISINNI F., *Agriturismo e turismo rurale. Pluralità di modelli aziendali, disciplina legislativa ed ipotesi interpretative*, in *Riv. dir. agr.*, 1998, I, 266
- ALBISINNI F., *La connessione negata: la legge 730/1985 sull'agriturismo e l'art. 2135 c.c. riscritti dalla Corte di Cassazione*, in *Dir. giur. agr.*, 1999, 2, 345
- ALBISINNI F., *Orientamento e modernizzazione del settore agricolo*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 2001, 741
- ALCARO F., *Il mandato*, Milano, 2000
- ALIBRANDI A., *Ancora sull'agente abusivo*, in *Arch. civ.*, 1988, 1200
- ALLAND D.et RIALS S., *Droit de l'informatique et du multimédia, contribution au Dictionnaire de la culture juridique*, PUF, 2006
- ALPA G. E CAPRIGLIONE F. (a cura di), *Commentario al testo unico in materia di intermediazione finanziaria*, Padova, 2001
- ALPA G. E CAPRIGLIONE F. (a cura di), *Commentario al testo unico in materia di intermediazione finanziaria*, Padova, 2001
- ALPA G. E GAGGERO P., *D. lgs. n. 58 del 1998. Profili della tutela del risparmiatore*, in *Società*, 1998, 522

- ALPA G. E PATTI S. (a cura di), *Clausole vessatorie nei contratti del consumatore*, in *Cod. civ. comm.*, SCHLESINGER, continuato da F.D. BUSNELLI, Milano, 2003
- ALPA G., BESSONE M., ZENO ZENCOVICH V., *I fatti illeciti*, in *Trattato RESCIGNO*, XIV, Torino, 1995, 237
- ALPA G., CHINÈ G., *Contratti di massa*, in ALPA, BESSONE, *I contratti in generale. Aggiornamento 1991-1998*, in *Giur. sist.*, Torino, 1999, 387
- ALPA G., *Commento agli artt. 6/8. Legge 17 maggio 1983, n. 217*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1984, 1182
- ALPA G., *Commento all'art. 1 della L: 281/1998*, in AA. VV., *I diritti dei consumatori e degli utenti*, a cura di G. ALPA e V. LEVI, Milano, 2001, 4
- ALPA G., *Contratti a distanza. Prime considerazioni*, in *I Contratti*, 1999, 848
- ALPA G., *Dalla tutela del consumatore alla tutela dell'utente. Il caso del turista*, in G. SILINGARDI-V. ZENO-ZENCOVICH, *La tutela del turista*, Napoli, 1993
- ALPA G., *Dalla tutela del consumatore alla tutela dell'utente. Il caso del turista*, in G. SILINGARDI-V. ZENO-ZENCOVICH, *La tutela del turista*, 19.
- ALPA G., *Finalità e oggetto della legge (art. 1)*, in *Commento all'art. 1 della L: 281/1998*, in AA. VV., *I diritti dei consumatori e degli utenti*, a cura di G. ALPA e V. LEVI, Milano, 2001
- ALPA G., *Il controllo amministrativo delle clausole abusive*, in *Contratti*, 1995, 469
- ALPA G., *Il diritto dei consumatori*, Bari, 1999
- ALPA G., *Il recepimento della direttiva comunitaria in materia di multiproprietà: un'analisi comparativa*, in *Eur. dir. priv.*, 1998
- ALPA G., *Introduzione al diritto dei consumatori*, Roma-Bari, 2006
- ALPA G., *L'uso giurisprudenziale della causa del contratto*, in *Nuova giur. comm.*, 1995, II, 1
- ALPA G., *La causa e il tipo*, I, in *I contratti in generale*, a cura di E. GABRIELLI, in *Tratt. dei contratti*, diretto da RESCIGNO P. E GABRIELLI E., Milano, 2006
- ALPA G., *La disciplina comunitaria delle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori*, in *I Contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*
- ALPA G., *La legge sui diritti dei consumatori*, in *Corriere giur.*, 1998, 999
- ALPA G., *La nuova disciplina dei diritti del consumatore*, in *Studium iuris*, 1998, 1315
- ALPA G., *La trasparenza del contratto nei settori bancario, finanziario, assicurativo*, in *Giur. it.*, IV, 1992
- ALPA G., *L'incidenza della nuova disciplina delle clausole vessatorie nei contratti dei consumatori sul diritto comune*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1997, 237
- ALPA G., *Lineamenti di diritto privato*, Torino, 2004
- ALPA G., *Nuove frontiere del diritto contrattuale*, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da BESSONE, I, Torino, 2006, 722
- ALPA G., PATTI S., *Le clausole vessatorie nei contratti con i consumatori*, Milano, 1997

- ALPA G., *Prime note di raffronto tra i principi dell'Unidroit e il sistema contrattuale italiano*, in *Contratto e Impresa/Europa*, 1996, 316
- ALPA G., *Sub artt. 5, 6, 7*, in *Commentario alla legge quadro per il turismo e interventi per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta turistica*, a cura di ALPA e CHITI, in *Leggi civ. comm.*, 1984, 1180
- ALPA G., *Sul recepimento della direttiva comunitaria in tema di clausole abusive*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1996, 47
- ALPA G.–FORLINI G.B., voce *Broker*, in *Dig. disc. priv., Sez. comm.*, Torino, 1987, 36-37
- ALVISI C.–ZUNARELLI S., *Lezioni di legislazione del turismo*, Bologna, 2002
- ALVISI C., *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Torino, 2007
- ALVISI C., *La pubblicità dei servizi turistici*, in C. ALVISI – S. ZUNARELLI, *Lezioni di legislazione del turismo*, Bologna, 2002
- ALVISI C., *Recesso e disdette turistiche*, in *Dir. turismo*, 2005, 3, 213
- ALVISI C., *sub art. 92*, in *Codice ipertestuale del Consumo, Commentario*, diretto da M. FRANZONI, Torino, 2008, 434
- AMBANELLI A., *La responsabilità dell'intermediario nel contratto di viaggio*, in *Contratti*, 1993, 327
- AMBROSIO V.–CONCETTI F., *Agenti rappresentanti e commissionari*, Roma, 1983
- AMBROSOLI A., *La presupposizione in due recenti pronunce della Suprema Corte*, in *Contratti*, 2006, 1085
- AMORE D., *Crociera (Contratto di)*, in *Noviss. Dig. It.*, V, Torino, 1968
- AMORE D., *La politica comunitaria dei trasporti e i suoi riflessi sullo sviluppo del turismo*, in *Riv. giur. turismo*, 1990, 3
- ANGELONI F., *Aspetti civilistici degli enti non profit e dell'attività di volontariato nel diritto positivo vigente*, Napoli, 1999
- ANTINOZZI M., *La responsabilità civile del gestore di un campeggio*, in *Dir. e pratica assic.*, 1981, 512
- ANTONINI A., *Il concorso di responsabilità in materia di trasporto*, in *Resp. civ. e prev.*, 2008, 2
- ANTONINI A., *La responsabilità del vettore aereo per il trasporto di persone e cose nella più recente evoluzione normativa: protocolli di Montreal, Varsavia-Montreal, regolamento comunitario*, in *Dir. trasp.*, 2000, 623
- ANTONINI A., *Prestazione di servizi turistici e diritti del cliente danneggiato*, in *Riv. dir. civ.*, 1997, II, 391
- ARATO M., *Le condizioni generali di contratto e i viaggi turistici organizzati*, in *Riv. dir. comm.*, 1982, I, 357
- ARBORE P., *Agenti non iscritti al ruolo e compenso per l'attività*, in *Giur.it.*, 1988, I, 61
- ARMONE G. M., *La tutela collettiva. L'inibitoria*, in AA. VV., *Diritto dei consumatori e nuove tecnologie*, 177
- ASQUINI G., in *Nov. Dig. It.*, V, 21
- ASTIGGIANO F., *La possibilità di contrattualizzazione dei rapporti patrimoniali tra i partners che compongono la famiglia di fatto*, in *Famiglia e dir.*, 2009, 387
- ASTONE F., *I contratti negoziati fuori dai locali commerciali*, in *Tratt. dir. priv. eur.*, LIPARI, IV, 30

- APELLI M., *Consumo individuale e aggregato: insufficienze del modello legale di consumatore*, in AA. VV., *Tendenze evolutive nella tutela del consumatore*, Napoli, 1998, 17
- APELLI M., *La riforma della legislazione sul turismo*, in *Corriere giur.*, 2001, 1377
- ATTILI E., *Responsabilità del vettore aereo di persone e risarcimento del danno per la cancellazione del volo*, in *Dir. turismo*, 2003, 173
- AUTORINO STANZIONE G., *Patrimonio, persona, e nuove tecniche di governo del diritto: incentivi, premi, sanzioni alternative*, Napoli, 2009 o in [www.comparazionediritto.civile.it](http://www.comparazionediritto.civile.it)
- AZZARO A.M., *Contratto e negozio nel «frazionamento» del rapporto giuridico*, Torino, 2009
- AZZARRI F., *Difetto di presupposizione e rimedi esperibili: il revirement della Suprema Corte*, in *Nuova giur. comm*
- BADAGLIACCA M., *Dolo incidente e overbooking*, in *Dir. trasp.*, 2002, 984
- BAILETTI G., *Responsabilità solidale del venditore e dell'organizzatore di viaggi?*, in *Dir. turismo*, 2005, 337
- BAILETTI G., *Sulla pretesa responsabilità solidale dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggi*, in *Dir. turismo*, 2006, 364
- BALDASSARI A., *Il contratto di agenzia*, Padova, 2000
- BALDI R., *Agenti di commercio non iscritti al ruolo e diritto alla provvigione*, in *Giur. comm.*, 1979, II, 1054
- BALDI R., *Agenzia (contratto di)*, in *Enc. giur. Treccani*, Roma, 1988
- BALDI R., *Il contratto di agenzia, la concessione di vendita, il Franchising*, Milano, 1997
- BALDI R., *Il contratto di agenzia*, VIII, Milano, 2001
- BALDI R., *Il diritto della distribuzione commerciale nell'Europa comunitaria*, Padova, 1984
- BALDI R., *Incompatibilità della retribuzione fissa con la figura di agente di commercio*, in *Foro pad.*, 1987, 218
- BALDI R., *L'agente non iscritto al ruolo e la varietà della cassazione*, in *Mass. giur. lav.*, 1983, 598
- BALDI R., *La direttiva comunitaria 18 dicembre 1986 sugli agenti di commercio*, in *Il rapporto di agenzia, Profili di diritto interno e comunitario*, Fermo, 1988, 43
- BALDI R., *La nuova figura dell'agente di commercio*, in *Corriere Giur.*, 1984, 304
- BALDI R., *Sulla direttiva comunitaria per gli agenti di commercio*, in *Giur. comm.*, 1980, I, 533
- BALESTRA L., *Prenotazione alberghiera*, in *Studium iuris*, 2000, 182
- BALZARETTI S., *La responsabilità dell'albergatore*, Torino, 2001
- BARASSI L., *La teoria generale delle obbligazioni*, I, Milano, 1963
- BARBERO D., *Il sistema del diritto privato*, Torino, 1993
- BARBIERA L., *Risoluzione per impossibilità sopravvenuta e causa concreta del contratto a confronto*, in *I Contratti*, 2008, 786
- BARELA M., *Il consumatore nelle definizioni legislative*, in AA. VV., *La disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*, a cura di A. BARBA, Napoli, 2000, 3
- BAUMAN Z., *Missing community*, Cambridge, 2000
- BELFIORE A., *In tema di recesso del viaggiatore dal contratto di viaggio turistico*, in *Giur. merito*, 2005, 247

- BELLELLI A., *La tutela inibitoria*, in *Commentario al capo XIV bis c.c.: dei contratti del consumatore*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 1261
- BENATTI F., *Clausole di esonero da responsabilità nella prassi bancaria*, in PORTALE, *Le operazioni bancarie*, Milano, 1978
- BENATTI F., *Clausole di esonero da responsabilità*, in *Digesto IV, sez.civ.*, 1988
- BENATTI F., *Doveri di protezione*, in *Digesto civ.*, VII, Torino, 1991, 221
- BENATTI F., *La clausola generale di buona fede*, in *Banca, borsa*, 2009, I, 241
- BENATTI F., *Osservazioni in tema di doveri di protezione*, in *Riv. trim.*, 1960, 1342
- BENEDETTI A.M., *Autonomia privata procedimentale. La formazione del contratto fra legge e volontà delle parti*, Torino, 2002
- BENELLI G., *La risoluzione del contratto di viaggio per impossibilità sopravvenuta di utilizzazione della vacanza*, in *Dir. turismo*, 2007, 375
- BENELLI G., *Le clausole predisposte dall'organizzatore superano la valutazione di vessatorietà*, in *Dir. Turismo*, 2006, 140
- BENELLI G., *Overbooking alberghiero e responsabilità dell'organizzatore di viaggio*, in *Giur. it.*, 1997, 2, 58
- BENELLI G., *Responsabilità dell'albergatore per overbooking alberghiero e risarcimento del danno*, in *Contratti*, 1998, 520
- BERLIOZ G.-HOUIN ET BERLIOZ G., *Le droit des contrats face à l'évolution économique*, in *Etudes R. Houin*, 1985
- BERNARDINI, *In ordine al termine di release nei contratti fra agenzia di viaggi e albergatore*, in *Giud. pace*, 2002, 3, 244
- BERTUCCI, *Rischi di impresa e copertura assicurativa del tour operator e del vettore charter*, in *Dir. trasporti*, 1997, II, 389
- BESOZZI F., *La causa in concreto del contratto: un vero revirement?*, in *I Contratti*, 2007, 1011
- BESSONE M., *La tutela del consumatore nella recente evoluzione del diritto francese*, in *Foro it.*, 1974, V, 192
- BETTI E., *Atti giuridici*, in *Enc. dir.*
- BETTI E., *Diritto, metodo, ermeneutica - Scritti scelti*, a cura di G. GRIFÒ, Milano, 1991
- BETTI E., *Interpretazione della legge e degli atti giuridici. (Teoria generale e dogmatica)*, a cura di G. CRIFÒ, Milano, 1971
- BETTI E., *Interpretazione della legge. Teoria generale della interpretazione*, Milano, 1990
- BETTI E., *Teoria generale del negozio giuridico*, a cura di GRIFÒ G., Napoli, 1994
- BETTI E., *Teoria generale delle obbligazioni*, I, II, Milano, 1955
- BETTI E., voce *Causa del negozio giuridico*, in *N.sso Dig. it.*, 32
- BIANCA C.M. - ALPA G., *Le clausole abusive nei contratti con i consumatori*, Padova, 1996
- BIANCA C.M. -PATTI G.-PATTI S., voce *Agenzia*, in *Lessico del diritto civile*, Milano, 1995

- BIANCA C.M., *Dell'inadempimento delle obbligazioni*, in *Comm. cod. civ.*, a cura di BRANCA E SCIALOJA, Bologna-Roma, 1979, 24
- BIANCA C.M., *Diritto civile*, III, *Il contratto*, Milano, 2000
- BIANCA C.M., *Diritto civile*, IV, *L'obbligazione*, Milano, 1990
- BIANCA C.M., *Diritto civile*, V, *La responsabilità*, Milano, 1995
- BIANCA F., *Clausole abusive nel contratto di trasporto marittimo di passeggeri e azione inibitoria ex art. 1469-sexies c.c.*, in *Dir. Trasp.*, 1998, 179
- BIGLIAZZI GERI L., *Buona fede nel diritto civile*, in *Digesto civ.*, II, Torino, 1988, 154
- BIGLIAZZI GERI L., *L'interpretazione del contratto*, in *Cod. civ. comm.* SCHLESINGER, Milano, 1991
- BILOTTA F., *Danno esistenziale*, [www.neldiritto.it](http://www.neldiritto.it), 2008
- BILOTTA F., *Inadempimento contrattuale e danno esistenziale*, in *Giur. it.*, 2001, 1159
- BIN M., *Clausole vessatorie una svolta storica (ma si attuano così le direttive comunitarie?)*, in *Contratto e impresa/Europa*, 1996, 2, 431
- BISCONTINI G. E DE VIVO M.C., (a cura di), *Lezioni di diritto dell'informatica - Percorsi di studio*, Napoli, 2008
- BISCONTINI G., *Adempimento parziale e datio in solutum*, in *Rass. dir. civ.*, 1984, 613
- BISCONTINI G., *Vicenda modificativa prestazione in luogo dell'adempimento e novazione del rapporto obbligatorio*, *ivi*, 1989, 263
- BIVONA E., *Il bisogno abitativo del locatore fra autonomia privata e funzione sociale della proprietà*, Napoli, 2003
- BOCCHINI F., *Nozione di consumatore e modelli economici*, in AA. VV., *Diritto dei consumatori e nuove tecnologie*, Torino, I, 2003, 25
- BOLZANINI L., *Contratti finanziari. La normativa di riferimento in materia di trading on line*, in *Contratti*, 2000, 193
- BONA M., *Il danno contrattuale non patrimoniale*, in *Il nuovo contratto* a cura di P.G. MONATERI, E. DEL PRATO, M.R. MARELLA, A. SOMMA E C. COSTANTINI, Bologna, 2007
- BONA M., *Il danno esistenziale busca alla porta e la Corte Cost. apre, verso il nuovo art. 2059 c.c.*, in *Danno e resp.*, 2003, 939
- BONAVITACOLA R., *Il contratto di viaggio nella giurisprudenza*, Milano, 2001
- BONILINI G., *Il danno morale*, in *Digesto, sez. civ.*, V, Torino, 1995, 87
- BONILINI G., *Il danno non patrimoniale*, Milano, 1983
- BONOMI M., *L'appalto a regia*, in *Nuova giur. civ.*, 2006, II, 471
- BORIA P., *La disciplina tributaria dell'agriturismo*, in *Rass. Trib.*, 1990, 2, 179
- BORTOLOTTI F.–MOSCA C., *La nuova disciplina dell'agente commerciale*, Padova, 1999
- BOSCHETTI, *Causa contratto*, in *Giur. it.*, 2007, 2203

- BOTALLO L., MALLET-POUJOL N., KOSTIC G., MONTELS B., LE TALLEC F., *Code de la communication*, sous la dir. de J. HUET et H. MAISL, Dalloz, 2009
- BOTTI A., *Danno da vacanza rovinata e termine di prescrizione*, in *Dir. Tur.*, 2004, 115
- BOVE A., *Vendita dei pacchetti turistici*, in *Diritto dei consumatori e nuove tecnologie*, a cura di F. BOCCHINI, I, Torino, 2003, 336
- BOZZETTI M., *La vendita on line di servizi e pacchetti turistici*, in *Dir. Turismo*, 2004, 104.
- BRECCIA U., *Causa*, in G. ALPA, U. BRECCIA, A. LISERRE (a cura di), *Il contratto in generale*, III, in *Tratt. dir. priv.*, BESSONE, Torino, 1999, 1
- BRECCIA U., *Diligenza e buona fede nell'attuazione del rapporto obbligatorio*, Milano, 1968
- BRECCIA U., *Il contratto in generale*, III, in *Tratt. dir. priv.*, XIII, Torino, 1999, 66
- BRECCIA U., *Le obbligazioni*, Milano, in *Tratt. dir. priv.*, a cura di IUDICA-ZATTI, XXIV, 1991
- BRIGNARDELLO M., *Contratto di crociera e tutela del turista*, in *Dir. Tur.* 2005, 2, 127
- BRUNO F., *L'impresa ittica*, Milano, 2004
- BRUNO F., *Le nuove norme statali sull'agriturismo (l. 20 febbraio 2006 n. 96)*, comm. a cura di P. BORGHI, in *Nuove leggi civ.*, 2007, 127
- BRUZZONE C., *Il bed and breakfast in Liguria: profili problematici*, in *Contratti*, 2005, 65.
- BUCCI A., *La Disciplina delle Locazioni abitative dopo le riforme*, Padova, 2000
- BUONOCORE V. e LUMINOSO A. (a cura di), *Contratti d'impresa*, II, Milano, 1993, 1256
- BUONOCORE V., *Contrattazione d'impresa e nuove categorie contrattuali*, Milano, 2000
- BUONOCORE V., *I contratti di trasporto e di viaggio*, in *Trattato di diritto commerciale*, diretto da V. BUONOCORE, II, 3.V, Torino, 2003
- BUONOCORE V., *Il nuovo imprenditore agricolo, l'imprenditore ittico e l'eterogenesi dei fini*, in *Giur. Comm.*, 2002, I, 2
- BUONOCORE V., *Manuale di diritto commerciale*, Torino, 2006
- BUSCARINI D., *Richiami in tema di responsabilità del gestore di parchi da campeggio*, in *Resp. civ.*, 1985, 82
- BUSNELLI F., *Il danno alla salute: un'esperienza italiana; un modello per l'Europa?*, in AA. VV., *La responsabilità civile*, Torino, 2007
- BUSNELLI F., *Interessi della persona e risarcimento del danno*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1996, 15.
- BUSNELLI, *Chiaroscuri d'estate. La Corte di Cassazione e il danno alla persona*, in *Danno e resp.*, 2003, 816
- BUSSANI M e CENDON P., *I contratti nuovi*, Milano, 1989
- BUSSOLETTI M., *Albergo (contratto di)*, in *Enc. giur. Treccani*, I, 1988
- BUSSOLETTI N., *La normativa sulla trasparenza: il jus variandi*, in *Dir. banca merc. fin.*, 1994

- BUSTI S. - SANTUARI A. (a cura di), *Attività alberghiera e di trasporto nel pacchetto turistico all inclusive: le forme di tutela del turista consumatore, Atti del convegno Trento-Rovereto, 4-5 novembre 2005*, Trento, 2006
- BUSTI S., *Contratto di trasporto aereo*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da CICU e MESSINEO, Milano, 2001, 483
- BUSTI S., *Contratto di trasporto terrestre*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da CICU e MESSINEO, Milano, 2007, 285
- BUSTI S., *Contratto di trasporto terrestre*, Milano, 2007
- BUSTI S., *L'agriturismo*, in V. FRANCESCHELLI - F. MORANDI, *Manuale di diritto del Turismo*, Torino, 2007, 141
- BUSTI S., *La prenotazione nell'attività di trasporto, turistica e alberghiera*, in AA.VV., *Dai tipi legali ai modelli sociali nella contrattualistica della navigazione dei trasporti e del turismo*. Atti del Convegno (Modena, 31 marzo-1 aprile 1995)
- BUSTI S., *La responsabilità del vettore aereo per overbooking*, in *Dir. trasp.*, 1993, 316
- BUSTI S., *Trasporto aereo oneroso, gratuito od amichevole*, in *Trasporti*, 1998, 23
- C. VACCA, *Sub art. 16, Commentario*, in *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in *Contratti*, a cura di V. ROPPO, 1997, 46
- CABELLA PISU L., *L'impossibilità della prestazione e la sfera del creditore nei contratti a prestazioni corrispettive*, in *Studi in onore di Pietro Rescigno*, Milano, 1998, 107
- CACCIAVILLANI I., *L'agente di commercio abusivo*, in *Giust. civ.*, 1983, 95
- CAGNASSO O.- COTTINO G., *Contratti commerciali*, in *Trattato di Diritto commerciale* a cura di G. COTTINO, IX, Padova, 2000, 149-186
- CAGNASSO O., voce *Agenzia*, in *Dig. disc. priv., Sez. comm.*, I, Torino, 1997
- CALAIS-AULOY, *L'influence du droit code de la consommation sur le droit civil des contrats*, in *Rev. Trim. droit civ.*, 1994, 239
- CALLIANO O., *Tutela dell'acquirente on line di servizi turistici e information economy*, in *Dir. Tur.*, 2004, 108
- CALVI G., *Commento all'art. 1469 sexies*, in *Clausole vessatorie e contratto del consumatore (art. 1469 bis)*, a cura di CESARO E., in *Commentario al codice civile*, I, Padova, 2001, 702
- CAMILLETTI F., *L'art. 2 del codice del consumo e i diritti fondamentali del consumatore nei rapporti contrattuali*, in *I Contratti*, 2007, 907
- CAMMARATA M., *Firme elettroniche. Problemi normativi del documento informatico*, Milano, 2005
- CAMPOBASSO G.F., *Diritto commerciale, I, Diritto dell'impresa*, Torino, 1995, 88
- CANDIAN A.D., *Assistenza (Contratto di)*, in *Contr. Impr.*, 1989, 1162
- CANDIAN A.D., *Responsabilità civile e assicurazione*, Milano, 1993

CANNATA C.A., *Le obbligazioni in generale*, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da RESCIGNO, IX, Torino, 1984, 42

CANTONI S., *Unione europea - Trattato di Nizza (carta dei diritti fondamentali)* [aggiornamento-2005], in *Digesto pubbl.*, Torino, 776

CAPITANT H., *De la cause des obligations*, Paris, 1927

CAPPONI B., *Diritto comunitario e azioni di interesse collettivo dei consumatori*, in *Foro it.*, 1994, IV, 450

CAPPONI B., *Il contratto di assicurazione per conto di chi spetta*, in *Giust. civ.*, 1990, II, 2, 160

CAPUTI M. - LORENI F., *Agenti e rappresentanti*, Roma, 1989

CARASSI C.S., *Danno al turista: risponde il tour operator e non chi ha promosso la vendita del «pacchetto»*, in *Danno e resp.*, 1999, 75

CARASSI C.S., *Il contratto di viaggio tra disciplina uniforme e ruoli interpretativi*, in *Econ. Dir. terz.*, 1990, 344 ss.

CARASSI C.S., *Il contratto di viaggio*, in *Nuova giur. civ. e comm.*; 1988, II, 99

CARASSI C.S., *Il recesso unilaterale nel contratto di viaggio e l'imbarbarimento dell'offerta turistica*, in *Giur. it.*, 1995, I, 2, 213

CARASSI C.S., *La responsabilità degli ausiliari dell'organizzatore di viaggi durante un transfer service*, in *Danno e resp.*, 2008, 141

CARASSI C.S., *Tutela del turista nei viaggi a forfait. Finalmente una risposta adeguata del legislatore italiano? Commento al d. lgs. n. 111/1995*, in *Corriere Giur.*, 1995, 904

CARBONE V., *Agriturismo*, in *Corriere Giur.*, 2001, 1274

CARBONE V., *La tutela del consumatore: le clausole abusive*, in *Corriere giur.*, 1996, 3, 258

CARBONNIER J., *Droit civil*, 4, Paris, 1972

CARDONI C., *Il decreto sulla «competitività» e le misure per il rilancio del settore turistico (commento al d.l. 14 marzo 2005 n. 35)*, in *Dir. turismo*, 2005, 167

CARDONI C., *Riforma del titolo V "Turismo e Regioni"*, in *Giornale dir. amm.*, 2004, 1300

CARETTI P., *L'assetto dei rapporti fra competenza legislativa statale e regionale alla luce del nuovo titolo V della Cost.: aspetti problematici*, in *Le Regioni*, 2001, 1226

CARNELUTTI F., *Teoria giuridica della circolazione*, Padova, 1933, 5

CARNEVALI U. e BONILINI G., *La responsabilità dell'albergatore*, in *Leggi civ. e comm.*, 1979, 127

CARRASSI C.S., *Il contratto di viaggio*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1995, 1766

CARRASSI C.S., *Danno al turista risponde: risponde il tour operator e non chi ha promosso la vendita del pacchetto*, in *Danno e resp.*, 1999

CARRASSI C.S., *Il contratto di viaggio*, in *I contratti in generale*, diretto da ALPA e BESSONE, II, 1, Torino, 1991, 538

CARRASSI C.S., *Il recesso unilaterale nel contratto di viaggio e l'"imbarbarimento" dell'offerta turistica*, in *Giur. it.*, 1995, I, 2, 214

CARRASSI C.S., *L'interpretazione da parte della Corte di giustizia CE delle norme comunitarie è, indiscutibilmente, vera nomofilachia*, in *Danno e resp.*, 2002, 1097

CARRASSI C.S., *Tutela del turista nei viaggi a forfait. - Finalmente una risposta adeguata del legislatore italiano? (commento al d.lgs. 17 marzo 1995 n. 111)*, in *Corriere giur.*, 1995, 900.

CARRASSI C.S., *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 1, 29

CARRATO A., *La responsabilità dell'albergatore per il bene in custodia*, in *Corriere giur.*, 2008, 1597

CARRERI C., *Una professione non protetta - Brevi note a margine della attività di guida alpina*, in *Giur. merito*, 2000, 1308

CARRESI F., *Il Contratto*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da CICU e MESSINEO, XXI, 1, Milano, 1987, 446

CARROZZA A., *Mezzadria*, in *Enc. dir.*, XXVI, Milano, 1976, 209

CARTELLA M. E MORANDI F., *La pubblicità commerciale nelle attività turistiche*, in V. FRANCESCHELLI E F. MORANDI, *Manuale del diritto del turismo*, a cura di G. TASSONI, Torino, 2003, 325

CARTELLA M.- MORANDI F., *Pubblicità commerciale e segni distintivi nelle attività turistiche*, in *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 1999

CARUSI D., *Correttezza (Obblighi di)*, in *Enc. dir.*, X, Milano, 1962, 709

CASARIN F., *Il marketing dei prodotti turistici*, Torino, 1996

CASOLARI F., *La protezione dei consumatori nei contratti di autonoleggio conclusi a distanza al vaglio del giudice comunitario*, in *Dir. turismo*, 2006, 54

CASPANI V., *Sul procedimento anticipatorio per richiesta di azione inibitoria in via di urgenza ex art. 1469 sexies c.c. e sulla nuova disciplina delle clausole vessatorie nei contratti conclusi dai consumatori*, in *Vita not.*, 1997, 715

CASSANO G., *La giurisprudenza del danno esistenziale. Raccolta completa di sentenze per esteso*, Padova, 2007

CASTOLDI G., *Turisti, dalla teoria alla pratica*, Milano, 2002

CASTRONOVO C., *L'obbligazione senza prestazione ai confini tra contratto e torto*, in *Le ragioni del diritto. Scritti in onore di Luigi Mengoni*, I, Milano, 1995, 147

CASTRONOVO C., *La nuova responsabilità civile*, Milano, 2006

CASTRONOVO C., *Obblighi di protezione e tutela del terzo*, in *Jus*, 1976, 176

CASTRONOVO C., *Obblighi di protezione*, in *Encicl. giur. Treccani*, XXI, Roma, 1990

CASTRONOVO C., *Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale*, in *Atti del Incontro di studio sul tema: illecito aquilano ed ingiustizia del danno*, Roma 29-30 maggio 2008

CASTRONOVO C., *Ritorno all'obbligazione senza prestazione*, in *Europa e dir. priv.*, 2009, 679

CATELANI G., *Manuale Della Locazione*, Milano, 2001

CATONI J., *La rupture du contrat d'agent commercial*, Paris, 1970

CATTANEO G., *Della mora del creditore*, in *Comm. Scialoja e Branca*, Bologna-Roma, 1973,78

CAVALLARO G., *Responsabilità degli amministratori di fatto*, in *Società*, 2008, 1226

**Formattato:** Tipo di carattere: Garamond, 12 pt

**Formattato:** Tipo di carattere: Garamond, 12 pt, Corsivo

**Formattato:** Tipo di carattere: Garamond, 12 pt

**Formattato:** Tipo di carattere: Garamond, 12 pt

**Formattato:** Tipo di carattere: Garamond, 12 pt, Corsivo

- CAVALLI M. –DONDI G., *Il regolamento CEE sull'overbooking nei trasporti aerei*, in *Dir. com. sc. intern.*, 1991, 429
- CAVALLI M., *Rifiuto all'imbarco e overbooking: problemi di diritto interno e di diritto comunitario*, in *Dir. com. sc. intern.*, 1993, 377
- CECCHETTI M. e GRASSI S., *Governo dell'ambiente e formazione delle norme tecniche*, Milano, 2006
- CELLE P., *La posizione del contraente nell'assicurazione per conto di chi spetta*, in *Dir. marittimo*, 1995, 1067
- CENDON P. e ZIVIZ P., *Vincitori e vinti dopo la sentenza n. 233/2003 della Corte Costituzionale*, in *Giur. it.*, 2003, 1780
- CENDON P., *Anche se gli amanti si perdono l'amore non si perderà*, in *Resp. civ. e prev.*, 2003, 675
- CENDON P., *Esistere o non esistere*, in *Resp. civ. e prev.*, 2000, 1251
- CENDON P., *Il danno esistenziale*, Padova, 2000
- CENDON P.-ZIVIZ P., *Il risarcimento del danno esistenziale*, Milano, 2003
- CESARO E. (a cura di), *Le condizioni generali di contratto nella giurisprudenza*, Padova, I, 1989, e II, 1993
- CESARO E., *Il contratto e l'opzione*, Napoli, 1969
- CESARO E., *Opzione nel contratto*, in *Enc. dir.*, XXX, Milano, 1980, 561
- CHECCHINI A., *Rapporti non vincolanti e regole di correttezza*, Padova, 1977
- CHIANALE A., *Opzione*, in *Dig. sez. civ.*, XIII, Torino, 1995, 140
- CHIANALE A., voce *Obbligazioni*, in *Dig. Disc. Priv.- sez. civ.*, XII, Torino, 2002, 349
- CHINÈ C., *Il consumatore*, in AA. VV., *Trattato di diritto privato europeo*, a cura di N. LIPARI, Padova, I, 2003, 435.
- CHINÈ G., *Il diritto comunitario dei contratti*, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da BESSONE, 782
- CHINÈ G., *Le garanzie rafforzate del credito*, Torino, 2000
- CHIZZONITI A.G., *Legislazione regionale e turismo religioso: le attività parrocchiali del tempo libero, del turismo e dell'accoglienza*, in *Codice del turismo religioso*, a cura di A. CHIZZONITI, Milano, 1999
- CIANNAMEA C., *Alcune considerazioni introduttive sui contratti informatici*, in *Cyberspazio e diritto*, 2002, 99
- CICALA R., voce *Cessione del contratto*, in *Enc. dir.*, VI, Milano, 1960, 894
- CICCARELLO S., *Dovere di protezione e valore della persona*, Milano, 1989
- CIMMINO M., *Qualità della vacanza e inesatto adempimento*, Napoli, 2008
- CISTARO M., *Diritto del turismo e tutele*, Macerata, 2006
- CIURNELLI G., *Il contratto di organizzazione e di intermediazione di viaggio*, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1989, 677
- CIURNELLI G., *Il contratto di viaggio e la vendita dei pacchetti turistici*, in V. FRANCESCHELLI – F. MORANDI (a cura di), *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2003, 507
- CIURNELLI G., *La conclusione del contratto di albergo*, in *Dir. Turismo*, 2006, 1, 15
- CIURNELLI G., *La conclusione del contratto di albergo*, in *Dir. Turismo*, 2006, 1, 15

- CIURNELLI G., *La rinuncia del viaggiatore per impossibilità sopravvenuta*, in *Dir. Turismo*, 2003, 161
- CIURNELLI G., MONTICELLI S., ZUDDAS G., *Il contratto d'albergo - Il contratto di viaggio - Il contratto del tempo libero*, Milano, 1994
- CIURNELLI G., *Pernottamento e ristorazione*, in *I nuovi contratti*, a cura di Cendon, VIII, *Tempo libero*, Torino, 2004
- CLARIZIA R., *La modificazione unilaterale dei contratti bancari*, Padova, 1999
- CLARIZIA R., *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*, in *Riv. it. leasing*, 1992 e *Disciplina del jus variandi nel testo unico bancario*, in C.M. BIANCA E G. ALPA, *Le clausole abusive nei contratti con i consumatori*, Milano, 1996
- CLARONI A., *Osservazioni in ordine ai pacchetti turistici, con particolare riferimento a quelli predisposti su misura*, in *Dir. Trasp.*, 2003, 102
- COCO G., *Assicurazione r.c., obbligo di salvataggio e dovere di limitare il danno*, in *Danno e resp.*, 2004, 740
- COCUCCIO M., *Responsabilità dell'organizzatore di viaggio per ritardo o inadempimento del vettore aereo*, in *Giust. civ.*, 2005, 12, 3005.
- CODINANZI M., *Agenti di commercio italiani e direttive comunitarie*, in *Contratto e impr. - Europa*, 1998, 871
- COGGIOLA N., *Corte di Giustizia CE: ambito di applicazione della tutela comunitaria, in materia di viaggi "tutto compreso" e responsabilità dello Stato membro per mancata corretta trasposizione di direttive comunitarie*, in *Resp. civ. prev.*, 2000, 310
- COLANERI P., *Gli aspetti innovativi delle normative regionali in materia di agriturismo: la legge della Regione Lazio*, in *Il Diritto dell'Agricoltura, Economia e diritto agroalimentare*, 2009, 199
- COLANGELO G., *Il danno non patrimoniale da inadempimento*, in *Obbligazioni e contratti*, 2006, 349.
- COLOMBO C., *Il dolo nei contratti: idoneità del mezzo fraudolento e rilevanza della condotta del receptus*, in *Riv. dir. comm.*, 1993, I, 347
- COLOMBO M.C., *La legislazione nazionale sul turismo alla luce della recente riforma. Prime note sulla recente riforma della legislazione nazionale del turismo*, in *Nuova rassegna*, 2001, 1382
- COMANDÈ G., *Il danno non patrimoniale: dottrina e giurisprudenza a confronto*, in *Contr. Impr.*, 1994, 913
- COMENALE PINTO M.M., *Il contratto di trasporto di persone*, in F. MORANDI- M.M. COMENALE PINTO- M. LA TORRE, *I contratti turistici*, Milano, 2004
- COMENALE PINTO M.M., *La sovra prenotazione nei servizi di trasporto aereo*, in *Studi in memoria di Maria Luisa Corbino*, Milano, 1999, 168
- CONFORTINI M., *Problemi generali del contratto attraverso la locazione*, Padova, 1988
- CONTI R., *Contratti di viaggio tutto compreso e clausole vessatorie*, in *Corriere giur.*, 2000, 1513
- COOTER R., MATTEI U., MONATERI P.G., PARDOLESI R., ULEN TH., *Il mercato delle regole. Analisi economica del diritto civile*, Bologna, 2005

CORNU, *L'evolution du droit des contrats*, in *Journ de la société de dr. Comparé*, 1979, 453, 22

CORONA V., *Biglietto gratuito e diritti del passeggero in caso di variazione degli orari di partenza*, in *Dir. Turismo*, 2005, 2, 151

CORONA V., *La natura delle prestazioni di assistenza del vettore aereo in caso di ritardo*, in *Dir. trasporti*, 2006, 866

CORONA V., *La tipizzazione della finalità turistica tra presupposizione e criteri di ripartizione del rischio*, in *Dir. turismo*, 2008, 4, 349

CORONA V., *La tutela del turista per l'inadempimento del contratto di trasporto aereo*, in *Dir. turismo*, 2006, 265

CORONA V., *La tutela per overbooking nella Convenzione di Varsavia*, in *Dir. trasporti*, 2004, 335

CORONA V., *Le circostanze eccezionali e le prestazioni del vettore aereo in caso di cancellazione del volo*, in *Dir. trasporti*, 2009, 808

CORONA V., *Sul risarcimento del danno a carico della compagnia di trasporto aereo per negato imbarco del passeggero*, in *Riv. giur. sarda*, 2006, 124

CORRADO A., *Il turista deve rimborsare all'agenzia di viaggi la penale anticipata al tour operator*, in *Dir. tur.*, 2003, 353

CORRADO A., *La forma del contratto di viaggio*, in *Dir. turismo*, 2004, 2, 127

CORRADO M.D., *Rischi di insolubilità o fallimento dell'organizzatore e tutela del viaggiatore*, in *Contratti*, 1998, 628

CORSARO A., *Agriturismo, si cambia: regole e qualità. Regioni e comuni in prima linea. Più tutela per i consumatori*, in *Dir. e giustizia*, 2006, 82

COSSA P., *Assicurazioni a tutela dell'agente di viaggi*, in AA. VV., *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, a cura di U. DRAETTA e C. VACCÀ, Milano, 1995, 171

COSSU B., *Rilevanza del danno esistenziale per mancato imbarco e omessa informazione del passeggero*, in *Dir. turismo*, 2005, 373

COSTANZA M., *Dalla causa alla presupposizione*, in *Giust. civ.*, 1988, II, 291

COSTANZA M., *Il contratto atipico*, Milano, 1981

COSTANZA M., *Interpretazione del contratto*, in *Riv. dir. civ.*, 1995, II, 345

COSTANZA M., *Profili dell'interpretazione del contratto secondo buona fede*, Milano, 1989

COSTATO L., *Agricoltura integrata*, in *Dig., Disc. Priv., sez. civ., App. 2, I*, Torino, 2003, 72

COSTATO L., *La nuova disciplina sull'Agriturismo*, in *Studium Juris*, 2006, 803

COTTINO G., *L'impossibilità di ricevere o di cooperare del creditore e l'impossibilità della prestazione*, in *Riv. dir. comm.*, 1948, 443

CRICENTI, *Note sul contratto inutile*, in *Dir. e giur.*, 2007, 437

CRICENTI, *Una diversa lettura dell'art. 2059 c.c.*, in *Danno e resp.*, 2003, 939

CRIVELLARO A., *La rilevanza dei preamboli nell'interpretazione dei contratti internazionali*, in *Dir. Comm. Internazionale*, 2001, 4, 777

- CUFFARO V. E PADOVINI F., *La Locazione*, in *Codice Ipertestuale di Locazione e Condominio*, Torino, 2009
- CUFFARO V. E TASSONI G., *Viaggio (contratto di)*, in *Dig. disc. Priv., sez. civ., Aggiornamento*, I, Torino, 2000, 762
- CUFFARO V., *Le Locazioni ad Uso di Abitazione*, Torino, 2000
- CUFFARO V., voce *Contratto turistico*, in *Digesto IV, Discipline privatistiche, Sezione civile*, IV, Torino, 1989, 294
- CUPIDO D., MILITERNI I., *Le locazioni alberghiere*, Milano, 1983
- D'ALFONSO G., *Responsabilità da prospetto informativo. Confronto tra evoluzione legislativa, elaborazione giurisprudenziale e dottrinale nel sistema italiano e tedesco*, Napoli, 2002
- D'AMICO G., *Regole di validità e regole di comportamento nella formazione del contratto*, in *Riv. dir. civ.*, 2002, I, 37
- D'AMICO G., *Buona fede in contraendo*, in *Riv. dir. priv.*, 2003, 335
- D'AMICO G., *Mancata cooperazione del creditore e violazione contrattuale*, in *Riv. dir. civ.*, 2004, I, 77
- D'ARPE E., *La Consulta riscrive la riforma del titolo V della parte II della Cost. ponendo in crisi il sistema*, in *Cons. Stato*, 2003, 2007
- D'URSO S., *Nota a G.d.P. Genova, 24 ottobre 2007*, in *Dir. Turismo*, 2008, 1, 42
- D'URSO S., *Obbligo di informazione dell'agente circa i documenti e le formalità per l'espatrio*, in *Dir. turismo*, 2004, 38
- DALL'ARA G., *Il fenomeno degli alberghi diffusi in Italia e in Sardegna, Relazione II Convegno nazionale sull'Albergo diffuso*, Cagliari 24 novembre 2006
- DALL'ARA G., *L'albergo diffuso un'idea che piace*, in *Riv. Turismo*, 2002, 24
- DALL'ARA G., *L'albergo diffuso*, in DALL'ARA, DI BARTOLO, MONTAGUTI, *Modelli originali di ospitalità nelle piccole e medie imprese turistiche*, Milano, 2000
- DANOVI R., *L'azione inibitoria in materia di clausole vessatorie*, in *Riv. dir. proc.*, 1996, 1075
- DE CARLI P., *La problematica dello scopo negli enti non profit tra pubblico e privato*, in *Gli enti non profit. Nuove figure e nuove problematiche*, Milano, 1993
- DE CRISTOFARO G., *Contratti a distanza e norme a tutela del consumatore*, in *Studium iuris*, 1999, 11, 1189
- DE CRISTOFARO G., *Le disposizioni generali e finali del codice del consumo: profili problematici*, in *Contratti, impresa Europa*, 2006, 68
- DE CUPIS A., *Dei fatti illeciti*, in *Comm. Cod. civ.*, a cura di SCIALOJA e BRANCA, Bologna-Roma, 1971, 89
- DE GONZALO M.L., *I giudici comunitari confermano il nuovo regolamento overbooking*, in *Dir. turismo*, 2006, 2, 155
- DE GONZALO M.L., *La tutela del passeggero nel regolamento CE n. 261/2004*, in *Riv. it. dir. pubbl. comunit.*, 2006, 1, 203
- DE GREGORIO A., FANELLI G., E LA TORRE A., *Il contratto di assicurazione*, Milano, 1987

- DE GREGORIO A., FANELLI G., *Il contratto di assicurazione*, in A. LA TORRE, *Diritto delle assicurazioni*, Milano, 1987
- DE MARTINI A., *Le attività preparatorie della ricerca dei contratti nell'ordinamento italiano*, in *Temi rom.*, 1971, 16
- DE MARZO G., *I contratti a distanza*, Milano, 1999
- DE MATTEIS R., *Il cumulo di responsabilità contrattuale ed extracontrattuale: una regola di formazione giurisprudenziale*, in *Risarcimento del danno contrattuale ed extracontrattuale*, a cura di G. VISINTINI, Milano, 1999
- DE MATTEIS R., *Il danno esistenziale*, in *Nuova giur. ligure*, 2002, 116
- DE MEO, *La disciplina del contratto di ormeggio*, in *Contratto*, 2005, 691
- DE NOVA G., *Arbitrato e contratti dei consumatori*, in *Arbitrato e circolazione stradale. Atti Convegno Automobile Club Lucca 7-8 giugno 1996*, Milano, 1998
- DE NOVA G., *Clausola vessatoria e contratti turistici*, in *Contratti*, 1997, 86
- DE NOVA G., *Contratto: per una voce*, in *Riv. dir. privato*, 2000, 633
- DE NOVA G., *Le clausole vessatorie*, Milano, 1996
- DE NOVA G., *Multiproprietà e disciplina dei contratti*, in *Riv. dir. priv.*, 1999, 5
- DE NOVA G., *Recesso*, in *Digesto civ.*, XVI, Torino, 1997, 316
- DE NOVA G., *Tipico e atipico nei contratti della navigazione, dei trasporti e del turismo*, in *Dir. trasp.*, 1995, 715
- DE POLI M., *Asimmetrie informative e rapporti contrattuali*, Padova, 2002
- DE SANNA P., *L'agente non iscritto al ruolo: il diritto alle provvigioni nella Giurisprudenza*, in *Resp.civ.*, 1987, 604
- DE SANNA P., *Richiami in tema di agenzia*, in *Resp. civ. e prev.*, 1986, 550
- DE SANTIS F., *I pacchetti turistici: i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso*, in P. CENDON (a cura di), *Il diritto privato nella giurisprudenza. I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, VIII, *Tempo libero*, Torino, 2004
- DE STROBEL D., *L'assicurazione per conto altrui*, in *Dir. ed econ. assicuraz.*, 1996, 1094
- DE TILLA M., *Le locazioni nella prassi giudiziaria*, Milano, 1987
- DE TILLA M., *Sui Requisiti della cessione della Locazione*, in *Riv. giur. edilizia*, 2002, 3, 636
- DE TILLA M., *Sulla comunicazione della cessione della Locazione*, in *Riv. giur. edilizia*, 1998, I, 868
- DE TILLA M., *Sulla omessa comunicazione della sublocazione o cessione del contratto*, in *Riv. giur. edilizia*, 2001, I, 333
- DEIANA M., *Garanzia del consumatore turista per l'insolvenza del tour operator*, in *Dir. trasporti*, 2000, 97
- 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 G. SILINGARDI, A. ANTONINI, F. MORANDI, Milano, 1996
- DEIANA M., *La disciplina del contratto di organizzazione di viaggio turistico nei viaggi interni*, in *Dir. trasp.*, 1988, 132
- DEIANA M., *Riflessioni sulla sovrapprenotazione enl trasporto aereo*, in *Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, Cagliari, 2005, 28

- DEIANA M., *Una discutibile decisione in tema di responsabilità dell'intermediario*, in *Dir. trasporti*, 1990, I, 258
- DELFINI F., *Contratto telematico e commercio elettronico*, Milano, 2003
- DELFINI F., *Dell'impossibilità sopravvenuta*, Milano, 2003
- DELFINI F., *Firme elettroniche* [aggiornamento-2007], in *Digesto civ.*, Torino, I
- DELFINI F., *L'evoluzione normativa della disciplina del documento informatico: dal d.p.r. 513/1997 al codice dell'amministrazione digitale*, in *Riv. dir. privato*, 2005, 531
- DELFINI F., *La collocazione di pacchetti turistici tra negoziazione tradizionale e negoziazione telematica*, in *Dir. Tur.*, 2004, 106
- DELFINI F., *Vendita via internet di pacchetti turistici last minute e recesso del consumatore*, in *Dir. Turismo*, 2003, 121
- DELL'OLIO C., *La prestazione di fatto nel lavoro subordinato*, Padova, 1976
- DELLI PRISCOLI L., *Contratti di viaggio e rilevanza della finalità turistica*, in *Danno e resp.*, 2008, 8-9, 845
- DEMARCHI M., *La direttiva n. 314/90 del 13 giugno 1990 sui viaggi e vacanze "tutto compreso" e la ricezione nel nostro ordinamento mediante il d.lgs. 17 marzo 1995 n. 111*, in *I contratti di viaggio e turismo*, Milano, 1995
- DEMARCHI P.G., *La Direttiva sui viaggi tutto compreso*, in *Resp. civ. prev.*, 1992, 518
- DERRIDA J. e DUFOURMANTELLE A., *De l'hospitalité*, Paris, 1997
- DI AMATO AL., *Il danno da informazione economica*, Napoli, 2004
- DI AMATO AS., *L'interpretazione dei contratti di impresa*, Napoli, 1999
- DI FOLCO A., *Agriturismo tra esclusività delle competenze regionale e crisi della legislazione statale cedevole*, in *Dir. Turismo*, 2008, 2, 143
- DI GIANDOMENICO G., *Il danno non patrimoniale per negato o ritardato imbarco*, in *Dir. Trasporti*, 2005, 1
- DI GIOVANNI F., *La forma*, in *I contratti in generale*, (a cura di) E. GABRIELLI, II, in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2006, 885.
- DI MAJO A., *Commento all'art. 1175*, in *Comm. Cod. civ.*, a cura di SCIALOJA e BRANCA, Bologna-Roma, 1988, 154
- DI MAJO A., *Delle modalità dell'obbligazione*, in *Comm. Scialoja-Branca*, Bologna-Roma, 1986
- DI MAJO A., *La tutela civile dei diritti*, Milano, 1982
- DI MAJO A., voce *Causa del negozio giuridico*, in *Enc. giur.*, Roma, 1988, VI
- DI MARZIO F., *Codice del Consumo, nullità di protezione e contratti del consumatore*, in *Riv. dir. priv.*, 2005, 837
- DI MARZIO F., *Riflessioni sulla forma nel nuovo diritto dei contratti*, in *Riv. crit. dir. priv.*, 2001, 395
- DI ROSA G., *Proprietà e contratto. Saggio sulla multiproprietà*, Milano, 2002
- DICKMANN R., *I principi di sussidiarietà e proporzionalità ed il principio dell'intesa per un corretto metodo della legislazione statale di attrazione di funzioni amministrative regionali*, in *Corriere Giur.*, 2004, 29

- DITTA E., *Inadempimento parziale del contratto di viaggio*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1991, I, 442
- DOLL J.- GUÉRIN H., *Le démarchage et la vente à domicile*, in *Sem. giur.*, 1973, I, 2524
- DOMAT, *Le lois civiles*, livre I, titre I, section 1, 5 e 6
- DOMINEDÒ F.M., voce *Mandato*, in *N. sso Dig. it.*, X, 1968, 125
- DONA M., *La tutela collettiva del turista e il ruolo delle associazioni di consumatori*, in *Dir. Turismo*, 2004, 3, 212
- DONATI F., *Diritto naturale e globalizzazione*, Roma, 2007
- DONATI F., *Trattato di diritto delle assicurazioni private*, Milano, 1956, 324
- DONDI A., *Funzione "remedial" delle "Injunctive class actions"*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1988, 245
- DRAETTA U., *Internet e commercio elettronico*, Milano, 2001
- F. CARINGELLA E G. DE MARZO, *Il contratto*, in ID., *Manuale di diritto civile*, III, Milano, 2008, 7
- FABRIS F., *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in *Commentario a cura di Roppo, sub artt.1-5*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 1
- FACCI G., *Le obbligazioni da fatto illecito*, in FRANZONI (a cura di), *Le obbligazioni*, Torino, 2004, 571
- FALCUCCI G., *Guide turistiche, interpreti, corrieri (disciplina della professione)*, in *Novissimo dig., appendice*, III, Torino, 1982, 1172
- FALINI R., *Il contratto di campeggio*, in *I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, a cura di P. CENDON, *Tempo libero*, VIII, Torino, 2004, 161
- FALLETI G., *Il contratto di application service provisioning*, in *Dir. inform.*, 2001, 411
- FALLETTI E., *Carta di Nizza (carta europea dei diritti fondamentali) [aggiornamento-2009]*, in *Digesto civ.*, Torino, 73
- FALLETTI E., *I contratti di viaggio*, Padova, 2008
- FALZEA A., *Fatto giuridico*, in *Enc. dir.*, XVI, Milano, 1967
- FAMELI E., *Modelli di «sistemi esperti integrati» nel diritto: problemi di configurazione e metodologia di sviluppo*, in *Informatica e dir.*, 1995, 191
- FAUSTI P.L., *Mutuo e jus variandi*, in *Studi in materia di mutui ipotecari*, Milano, 2001
- FEDERICO A., *Profili dell'integrazione del contratto*, Milano, 2008
- FELICIANI G., *Confessioni religiose e federalismo*, Bologna, 2000
- FELLAH V., *Le attività connesse nel nuovo ordinamento agricolo*, in *Riv. dir. agr.*, 2004, I, 509
- FERRARA F. E CORSI F., *Gli imprenditori e le società*, Milano, 1994
- FERRARA F., *Teoria dei contratti*, Napoli, 1940
- FERRARA G., *La disciplina dell'Agriturismo al vaglio della Corte Costituzionale: spunti di riflessione*, in *Diritto e giurisprudenza agr., aliment. e dell'amb.*, 2008, 4, 253

- FERRARA R., *Unità dell'ordinamento giuridico e principio di sussidiarietà: il punto di vista della Corte Costituzionale*, in *Foro amm.*, 2004, I
- FERRARESE M.R., *Il diritto al presente*, Bologna, 2002
- FERRARESE M.R., *Il diritto orizzontale - L'ordinamento giuridico globale secondo Sabino Cassese*, in *Politica del diritto*, 2007, 639
- FERRI C., *L'azione inibitoria prevista dall'art. 1469 sexies c.c.*, in *Riv. dir. proc.*, 1996, 940
- FERRI G.B., *Oggetto del diritto della personalità e danno non patrimoniale*, in *Riv. dir. comm.*, 1984, I, 153
- FERRI G.B., *Causa e tipo nella teoria del negozio giuridico*, Milano, 1966
- FERRI G.B., *Dall'intento liberale al così detto impegno etico e superetico: ovvero l'economia della bontà*, in *Dir. privato*, 2001, 327
- FERRI G.B., *Emilio Betti e la teoria generale del negozio giuridico*, in *Rass. dir. civ.*, 1992, 715
- FERRI G.B., *Equivoci e verità sul negozio giuridico e sulla sua causa*, in *Riv. internaz. filosofia diritto*, 2008, 171
- FERRI G.B., *Il negozio giuridico tra libertà e norma*, Rimini, 1992
- FERRI G.B., *Operazioni negoziali «complesse» e la causa come funzione economico-individuale del negozio giuridico*, in *Dir. e giur.*, 2008, 317
- FERRUCCI N., *Agriturismo*, in *Dig., Disc. Priv., sez. civ.*, I, Torino, 1987, 244
- FINOCCHIARO G., *Diritto di Internet*, Bologna, 2008
- FINOCCHIARO G., *I contratti informatici*, in *Tratt. dir. comm. e dir. pubbl. econ.* diretto da F. Galgano, XXII, Padova, 1997
- FINOCCHIARO G., *Il valore probatorio del documento informatico*, in *Contratto e impresa*, 2002, 76
- FINOCCHIARO M., *In tema di attività delle aziende alberghiere relativamente ai giri turistici*, in *Giust. civ.*, 1999, I, 2035
- IORE B., *Il diritto del turista-consumatore al risarcimento del danno morale da vacanza rovinata*, in *Dir. Trasp.*, 2003, 126
- IORE B., *Pacchetti turistici: forma del contratto, danno da vacanza rovinata e limite risarcitorio*, in *Dir. trasp.*, 2001, 783
- FISCELLA G. e SALDI E., *Nuovi modelli di risoluzione delle controversie. Il servizio SOS Conciliazione turismo di Buon Viaggio s.p.a.*, in *Dir. Turismo*, 2003, 302
- FLAMINI A., *I contratti di utilizzazione dei veicoli*, Napoli, 2003
- FLAMINI A., *Il trasporto amichevole*, Napoli, 1977
- FLAMINI A., *La tutela del turista: dai controlli pubblici ai rimedi privati*, in *Dir. turismo*, 2003, 3, 225
- FLAMINI A., *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999
- FLOUR J., *Les obligations*, Paris, 1975
- FLOUR J., *Quelques remarques sur l'évolution du formalisme*, in *Etudes RIPERT*, 1950, I, 93
- FLOUR J., *Remarques sur l'évolution du formalisme*, in *Etudes Ripert*, 1950

- FLOUR J., *Responsabilité délictuelle et responsabilité contractuelle, essai de délimitation entre les deux ordres de responsabilité*, Thèse Paris II, 1978
- FORCHINI, *Prenotazione alberghiera tramite agenzia di viaggi e momento perfezionativo del contratto d'albergo*, in *Contratti*, 2003, 697
- FORLENZA O., *Ridefiniti gli standard delle strutture ricettive per un reale rapporto tra stelle e servizi offerti*, in *Guida al dir.*, 2001, 24
- FRACCHIA F., *Dei problemi non risolti dalla Corte Costituzionale: funzioni amministrative statali nelle materie di competenza regionale residuale, norme statali cedevoli e metodo dell'intesa*, in *Foro amm.*, 2003, I, 1004
- FRAGALI M., *Albergo (contratto di)*, in *Enc. dir.*, 1958, 964
- FRAGALI M., *Albergo (contratto di)*, in *Enc. dir.*, 1958, 964
- FRAGOLA M., *Ancora sulla tutela prevista dall'art. 7 della Direttiva n. 90/314/CEE che l'agente di viaggio deve garantire in caso di insolvenza o fallimento*, in *Dir. comun. Scam. Int.*, 1998, 417
- FRAGOLA M., *Il caso Rechberger tra problemi di trasposizione della direttiva sui viaggi "tutto compreso" e responsabilità dello Stato*, in *Dir. Comun. scambi internaz.*, 1999, 751
- FRAGOLA M., *La figura del consumatore turista e i diritti ad esso riconosciuti nell'ordinamento comunitario*, in *Dir. com. scambi internaz.*, 2001, 5
- FRAGOLA M., *La responsabilità dello Stato*, in *Dir. comun. sc. intern.*, 1997, 68
- FRAGOLA M., *Note sulla libera circolazione degli agenti di viaggio e delle guide turistiche comunitarie*, in *Riv. giur. circolaz. e trasp.*, 1996, 902
- FRAGOLA M., *Profilo comunitario del turismo*, Padova, 1996
- FRAGOLA M., *Tutela del turista e danno risarcibile: la Corte di Giustizia riconosce la risarcibilità del danno esistenziale da vacanza rovinata alla luce dell'ordinamento comunitario*, in *Rass. dir. civ.*, 2003, 633
- FRAGOLA U., *Primo approccio sulla legge 29 marzo 2001, n. 135, Riforma della legislazione nazionale del turismo*, in *Nuova rass.*, 2001, 1354
- FRANCESCHELLI V. - MORANDI F., *Manuale di diritto del Turismo*, Torino, 2007
- FRANCESCHELLI V. e SILINGARDI G., *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 1999
- FRANCESCHELLI V., *Computer e diritto*, Rimini, 1989
- FRANCESCHELLI V., *Famiglia di fatto*, in *Enc. dir., Agg.*, VI, Milano, 2002, 365
- FRANCESCHELLI V., *I rapporti di fatto. Ricostruzione della fattispecie e teoria generale*, Milano, 1984
- FRANCESCHELLI V., *Il contratto virtuale. Diritto nel cyberspazio*, in *Contratti*, 1995, 569
- FRANCESCHELLI V., *La prenotazione alberghiera, una ricostruzione giuridica ed economica*, in *Quadr.*, 1991, 672
- FRANCESCHELLI V., *La prenotazione*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (diretto da), *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2007

- FRANCESCHELLI V., *Rapporti contrattuali di fatto*, in *Contratti*, 1994, 646
- FRANCESCHELLI V., *Rapporti contrattuali di fatto: un cinquantenario*, in *Contratti*, 1993, 705
- FRANCESCHELLI V., *Rapporto di fatto*, in *Digesto civ.*, XVI, Torino, 1997, 272
- FRANCESCHELLI V., *Turismo e internet: cinque domande sul turismo nell'era digitale*, in *Dir. Turismo*, 2004, 98
- FRANCO A., *Guide turistiche e interpreti*, in *Encicl. giur. Treccani*, Roma, 1989, XV
- FRANZONI M., *Dei fatti illeciti, art. 2043, 2056, 2059*, in *Comm. cod. civ. SCIALOJA E BRANCA*, Bologna-Roma, 2004, 669
- FRANZONI M., *Efficacia del contratto e recesso unilaterale*, in *Comm. Schlesinger*, 1998, II, 406
- FRANZONI M., *Responsabilità civile (Assicurazione della)*, in *Digesto comm.*, XII, Torino, 1996, 396.
- FRONDONI A., *L'organizzatore di viaggi e le sue responsabilità nelle previsioni della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.) del 23 aprile 1970*, in *Dir. mar.*, 1998, 1081
- FROSINI V., *Emilio Betti e la teoria generale del diritto*, in *Rass. dir. civ.*, 1990, 263
- FROSINI V., *Telematica e informatica giuridica*, in *Enc. dir.*, XLIV, Milano, 1992, 60
- FUNAIOLI G.B., *Albergatore, albergo*, in *Noviss. dig. it.*, I, 1, Torino, 1957, 438
- GABRIELLI E., *Clausola compromissoria e contratti per adesione*, in *Riv. dir. civ.*, 1993, 560
- GABRIELLI E., *Controllo pubblico e condizioni bancarie uniformi*, in *I controlli bancari*, Milano, 1978
- GABRIELLI E., *Il "contratto frazionato" e l'unità dell'operazione economica*, in *Giustizia civile*, 2008
- GABRIELLI E., *Il contratto e l'operazione economica*, in *Riv. dir. civ.*, 2003, I, 102
- GABRIELLI E., *Il contratto e le sue classificazioni*, in E. GABRIELLI (a cura di), *I Contratti in generale*, I, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, I, Torino, 2006
- GABRIELLI E., *Il rapporto giuridico preparatorio*, Milano, 1974
- GABRIELLI E., *L'operazione economica nella teoria del contratto*, in *Rivista trimestrale diritto e procedura civile*, 2009
- GABRIELLI E., *Opzione*, in *Enc. giur.*, XXI, Roma, 1990
- GABRIELLI G. E PADOVINI F., *La Locazione di Immobili Urbani*, Padova, 2005
- GABRIELLI G., *Ancora in tema di applicabilità dell'art. 2126 c.c. al piccolo agente "abusivo"*, in *Dir. lav.*, 1983, II, 195
- GABRIELLI G., *L'attuazione in Germania ed in Italia della direttiva europea sui contratti negoziati fuori dai locali commerciali*, in *Eur. dir. priv.*, 2000, 715
- GABRIELLI G., *La pubblicità immobiliare del contratto preliminare*, in *Riv. dir. civ.*, 1997, I, 529
- GABRIELLI G., *Vincolo contrattuale e recesso unilaterale*, Torino, 1985
- GAGGERO P., *Disciplina del jus variandi nel testo unico bancario*, in C.M. BIANCA E G. ALPA, *Le clausole abusive nei contratti con i consumatori*, Milano, 1996
- GAGGERO P., *Disciplina delle banche e degli intermediari finanziari. Commento al d.lgs. n. 385 del 1993, testo unico in materia bancaria e creditizia*, Padova, 1995

- GAGGERO P., *La modificazione unilaterale dei contratti bancari*, Padova, 1999
- GALANTINO L., *Diritto comunitario del lavoro*, Torino, 1999
- GALATI A., *Contratto di viaggio all inclusive e causa concreta*, in *I Contratti*, 2009, 309
- GALGANO F., *Diritto civile e commerciale*, Padova, 1993
- GALGANO F., *Diritto privato*, Padova, 1994
- GALGANO F., *I caratteri della giuridicità nell'era della globalizzazione*, in *Sociologia dir.*, 2003, 1, 7
- GALGANO F., *Il contratto*, Padova, 2007
- GALGANO F., *Le fonti del diritto nella società post-industriale. Sociologia del diritto*, 1990, 158
- GALGANO F., *Le teorie dell'impresa*, in *Tratt. dir. comm. e dir. pubbl. econ.*, diretto da F. GALGANO, II, Padova, 1978, 86
- GALGANO F., *Pubblico e privato nell'organizzazione giuridica*, in *Contratto e impresa*, 1985, 357
- GALGANO F., *Può esistere oggi la linea culturale di una rivista?*, in *Contratto e impresa*, 2002, 453
- GALLETTA F., *Le condizioni generali di contratto nel trasporto per traghetto*, in SILINGARDI-ZENO ZENCOVICH, *op. cit.*, 111
- GALLETTO T., *Le residenze turistico alberghiere. Proprietà frazionata, rapporti condominiali e regolamenti contrattuali*, in *Foro Pad.*, 2007, II, 124
- GALLI G., *Della locazione di fondi urbani*, in *Comm. c.c. Scialoja-Branca*, a cura di F. GALGANO, Bologna-Roma, 1996
- GALLI L., *Responsabilità per le obbligazioni di società di fatto e riflessi sulla legittimazione processuale passiva*, in *Società*, 2003, 1637
- GAMBINI M., *Dati personali e internet*, Napoli, 2008
- GAMBINI M.L., *Fondamento e limiti dello ius variandi*, Napoli, 2000
- GAMBINO A.M., *L'accordo telematico*, Milano, 1997
- GARDANI CONTURSI-LISI L., *Il contratto di viaggio*, in ID., *Contratti atipici*, II, Torino, 1997, 1529
- GAZZARA M., *Il danno non patrimoniale da inadempimento*, Napoli, 2003
- GAZZARA M., *Vacanze tutto compreso e risarcimento del danno morale*, in *Danno e resp.*, 2003, 248
- GAZZONI F., *Manuale di diritto privato*, Napoli, 2009
- GENNARI D., *Breve rassegna in tema di danno da vacanza rovinata*, in *Giur. It.*, 2003, 258
- GENTILI A., *Codice del Consumo ed esprit de géométrie*, in *I Contratti*, 2006, 159
- GENTILI A., *Documento informatico e tutela dell'affidamento*, in *Riv. dir. civ.* 1998, II, 176
- GENTILI A., *L'inefficacia del contratto telematico*, in *Riv. dir. civ.*, 2000, I, 771
- GENTY N. ET AUDREY DUMONT-TRICOT, *Les enchères électroniques «inversées» encadrées par la loi*, *Contrats concur. Consom.*, 2005, 22, *Com. électr.*, 2006. Etud. 13
- GERI V., *Albergatore (responsabilità del)*, in *Noviss. Dig. App.* I, 1980, 199

- GERI V., *La responsabilità civile dell'albergatore*, Milano, 1979
- GERI V., *La responsabilità civile dell'albergatore*, Milano, 1979
- GHEZZI G., *Cortesia, prestazioni di*, in *Enc. dir.*, X, Milano, 1962, 1048
- GHEZZI G., *Del contratto di agenzia*, in *Comm. c.c. Scialoja-Branca*, Bologna-Roma, 1970
- GHINOY P., *Disciplina applicabile al contratto di lavoro dell'agente e del rappresentante di commercio*, in *Giust. civ.*, 1986, I, 975
- GIACOBBE S., *Il ritardo nel trasporto aereo e ferroviario di passeggeri e la giurisprudenza dei giudici di pace*, in *Dir. trasp.*, 2001, 811
- GIANNATTASIO C., *I diritti dell'agente con particolare riferimento all'indennità di risoluzione*, in *Il Diritto dell'Economia*, 1985
- GIANNATTASIO C., *L'appalto*, Milano, 1977
- GIGLIOTTI G., *Relazioni sociali vincolo giuridico e motivo di cortesia*, Napoli, 2003
- GIORDANO G., IANNELLI G., SANTORO D., *Il contratto di agenzia. La mediazione*, in *Giur. sist. Civ. comm. Bigiari*, Torino, 1974
- GIORDO A., *Conclusione del contratto di viaggio, risoluzione per inadempimento e ripetizione dell'indebito*, in *Dir. turismo*, 2005, 133
- GIORDO A., *Prova dell'inadempimento del tour operator e valore del "confidential report"*, in *Dir. turismo*, 2006, 41
- GIORDO, *Responsabilità per perdita di bagaglio e quantificazione del danno*, in *Danno e resp.*, 2004, 403
- GIORGIANNI M., *Causa (dir. priv.)*, in *Enc. dir.*, VI, Milano, 1960, 547
- GIORGIANNI M., *L'inadempimento: corso di diritto civile*, Milano, 1975
- GIORGIANNI M., *L'obbligazione*, Milano, 1968
- GIORGIANNI M., voce *Forma degli atti (dir. priv.)*, in *Enc. dir.*, XVII, Milano, 1968, 989
- GIOVA S., *Il recepimento della direttiva sul commercio elettronico: informazioni, conclusione dei contratti e profili di responsabilità civile (osservazioni)*, in G. BISCONTINI E L. RUGGERI (a cura di), *Diritti del cittadino e tecnologie informatiche*, Napoli, 2004, 310
- GIOVANARDI A., *L'esclusiva nel contratto di agenzia*, in *Dir. prat. Lav.*, 1984, 939
- GIRARDI P., *Recenti sviluppi della regolamentazione dell'overbooking ed applicazione degli schemi di indennizzo per mancato imbarco*, in *Dir. trasp.*, 1992, 415
- GIRARDI P., *Riflessi giuridici dell'overbooking nel trasporto aereo di linea*, in *Dir. trasp.*, 1988, II, 169
- GITTI E VILLA (a cura di), *Il terzo contratto*, Bologna, 2008
- GIUFFRIDA A. E FORTUNATO E., *Contratto di viaggio e clausole vessatorie*, in *Contratti*, 1999, 704
- GIUFFRIDA A., *La responsabilità dell'organizzatore di viaggi per il sinistro stradale*, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1998, 258
- GIUFFRIDA R., *Il compenso per l'agente non iscritto all'albo*, in *Consulenza*, 1984, 43
- GORGONI M., *I giudici e l'inadempimento del contratto di viaggio*, in *Resp. civ. prev.*, 1997, 819

- GORGONI M., *Regole generali e regole speciali nella disciplina del contratto*, Torino, 2005
- GORIA G., *Note sulla distinzione tra opzione e proposta irrevocabile*, in *Riv. dir. civ.*, 1962, I, 213
- GORLA G., *Il contratto. Problemi fondamentali trattati con il metodo comparativo e casistico*, I, *Lineamenti generali*; II, *Casistica e problemi*, Milano, 1954
- GRAGNOLI E., RIGUZZI M., SILINGARDI G., *Responsabilità degli operatori turistici*, in *Riv. giur. circolaz. e trasp.*, 1988, 24
- GRANT D., *The last resort*, in *New Law Journal*, 1991, 134
- GRASSELLI G., *Contratto di residence*, in *Il diritto privato nella giurisprudenza. I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, a cura di P. CENDON, IV, Torino, 2004, 869
- GRASSETTI C., *L'interpretazione del negozio giuridico con particolare riguardo ai contratti*, Padova, 1938
- GRASSO B., *Cod. civ. ann.* a cura di P. PERLINGIERI, IV, Torino, 1980
- GRATTERI A., *Attività alberghiera e obblighi di comunicazione: libera iniziativa economica, esigenze di pubblica sicurezza e discrezionalità del legislatore*, in *Dir. Turismo*, 2006, 1, 63
- GRAZIOSI A., *Premesse ad una teoria probatoria del documento informatico*, in *Riv. trim.*, 1998, 481
- GRAZIUSO E., *La tutela del consumatore contro le clausole abusive*, Milano, 2002
- GRIGOLI M., *Il contratto di viaggio nella evoluzione normativa*, in *Trasporti*, 1997, 25
- GRIGOLI M., *Il contratto di viaggio*, in *Tratt. dir. priv.*, diretto da P. RESCIGNO, XI, Torino, 1984, 800
- GRIGOLI M., *Sulla qualificazione del contratto di ormeggio*, in *Giust. civ.*, 1994, I, 3061
- GRISI G., *La prestazione on line di servizi e prodotti finanziari*, in *Eur. dir. priv.*, 2001, 367
- GROSSI P., *Globalizzazione e pluralismo giuridico*, in *Quaderni fiorentini*, 2000, 557
- GROSSI P., *Le condizioni generali di contratto nel settore turistico*, in AA. VV., *Le condizioni generali di contratto*, a cura di C.M. BIANCA, II, Milano, 1981, 215
- GROSSI P., *Le condizioni generali di contratto nel settore turistico*, in AA. VV., *Le condizioni generali di contratto*, a cura di C.M. BIANCA, II, Milano, 1981, 213
- GUARINO F., *Il contratto di residence e campeggio*, in R. BOCCHINI (a cura di), *I contratti di somministrazione di servizi*, 863
- GUARINO S., *Il contratto di residence e campeggio*, in R. BOCCHINI, *Somministrazione di servizi*, in *Encicl. dir., aggiornamento-IV*, Milano, 2000, 863
- GUERINONI E., *Danno da vacanza rovinata e art. 2059 c.c.*, in *Contratti*, 2001, 580
- GUERINONI E., *Disciplina dei contratti turistici e danno da vacanza rovinata*, Milano, 2009
- GUERINONI E., *Il danno da "vacanza rovinata"*, in *Contratti*, 1999, 39
- GUERINONI E., *Il danno da vacanza rovinata: lineamenti, normativa, giurisprudenza, materiali*, Piacenza, 2003

- GUERINONI E., *L'interpretazione della Corte di Giustizia riguardo al danno da vacanza rovinata*, in *Resp. civ. prev.*, 2002, 373
- GUERINONI E., *Le nuove regole dei rapporti bancari: ius variandi, recesso, estinzione anticipata dei mutui e portabilità dei contratti di finanziamento*, Milano, 2007
- GUERINONI E., *Malattia del turista e impossibilità della prestazione*, in *Contratti*, 1997, 391
- GUERINONI E., *Note minime in tema di "prefissata combinazione" di "servizi" turistici "tutto compreso"*, in *Resp. civ. e prev.*, 2003, 1, 42
- GUERINONI E., *Penale per la disdetta del viaggio e diritti dell'agenzia intermediaria*, in *Corr. giur.*, 2003, 583
- GUERRIERI G., *Overbooking, overselling and denial of boarding*, in *Annals of Air and Space Law*, 1989, 191
- GUI B. (a cura di), *Terzo settore tra economicità e valori*, Padova, 1997
- GULLETTA G., *Rapina in albergo: contenuto e limiti dell'esimente per forza maggiore*, in *Dir. Turismo*, 2004, 4, 327
- GULLETTA, *Rilevanza della meta del viaggio ai fini della esclusione del risarcimento del danno da vacanza rovinata*, in *Dir. turismo*, 2003
- GUYENOT J., *V.R.P. et agents commerciaux*, Paris, 1975
- HAMEL, *Vente et échange*, in PLANIOLE ET RIPERT, *Traité prat. de droit civ. franc.*, X; 1956, 15
- HERNANDEZ S., *Posizioni non contrattuali nel rapporto di lavoro*, Padova, 1968
- HILTBRUNNER O., *Gastfreundschaftin Reallexikonfur Antike und Chistentumvol*, VIII, Monaco, 1972, 1061
- IANNARELLI A., *Equo canone*, Padova, 1980
- IEZZI M.C., *Il danno da vacanza rovinata: tra vecchio e nuovo*, in *Nel diritto*, 2009, 943
- IMPERIALI D'AFFLITTO R., *Commercio elettronico e tutela del consumatore*, in *Dir. turismo* 2004, 99
- INDOVINO FABRIS F., *Commentario al d. lgs. 111/1995*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 10
- INDOVINO FABRIS F., *Legislazione turistica*, Padova, 2004
- INDOVINO FABRIS F., *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso- d. lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 64
- INZITARI B., *La responsabilità dell'albergatore per i danni subiti dal cliente nei locali dell'impresa*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 1975, 2, 537
- INZITARI B., *La responsabilità dell'imprenditore*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da F. GALGANO, II, Padova, 1978, 383
- IORIO G., *Le clausole attributive dello jus variandi*, Milano, 2008
- IRTI N. E AA. VV., *L'interpretazione del contratto nella dottrina italiana*, Padova, 2000
- IRTI N., *Formalismo e attività giuridica*, in *Riv. dir. civ.*, 1990, I, 1
- IRTI N., *L'ordine giuridico del mercato*, Bari, 2004
- IRTI N., *Scambi senza accordo*, in *Norma e luoghi. Problemi di geo-diritto*, Roma-Bari, 2001

- IRTI N., *Scambi senza accordo*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 1998, 347
- IRTI N., *Studi sul formalismo negoziale*, Padova, 1997
- IRTI N., *Testo e contesto. Una lettura dell'art. 1362 c.c.*, Padova, 1996
- ISOLA C., *Spunti per un inquadramento dei rami di difesa legale e di assistenza turistica nel sistema*, in *Assicurazioni*, 1990, I, 461
- IUDICA G., *La disciplina delle clausole abusive nel contratto di viaggio*, in *Resp. com. e impresa*, 1997, 69
- IZZI B., *Causa in concreto e sopravvenienze nel contratto di viaggio vacanza tutto compreso*, in *Giur. it.*, 2008, 1133
- IZZI B., *La causa del contratto come funzione economico-individuale*, in *Giust. civ.*, 2007, 1985
- IZZO N., *La disciplina dettata per il condominio è compatibile con la destinazione alberghiera dell'intero edificio o complesso immobiliare*, in *Corriere Giur.*, 2007, 1100
- IZZO U., *"Vacanze comunitarie". Quale tutela per il turista italiano in vista dell'attuazione della Direttiva CEE in materia di viaggi tutto compreso?*, in *Saggi di diritto privato europeo: persona, proprietà, contratto, responsabilità civile private*, a cura di R. PARDOLESI, Napoli, 1995, 270
- JABÈS E., *Le Livre de l'Hospitalité*, tr. di A. PRETE, *Il libro dell'ospitalità*, Milano, 1991
- JANNARELLI A. (a cura di), *Le vendite aggressive. Le vendite stipulate fuori dei locali commerciali e vendite stipulate a distanza nel diritto italiano ed europeo*, Napoli, 1995
- JEAN-BERNARD BLAISE ET JÉRÔME HUET, *Code de commerce et commerce électronique*, in "Le bicentenaire du Code de commerce", ouvrage sous la direction de l'Université de Paris II, Dalloz 2008
- JOSSERAND, *Les mobiles dans les actes juridiques du droit privé*, Paris, 1928
- LA PORTA, *Il problema della causa del contratto*, Torino, 2000
- LA ROCCA G., *Il potere della banca di modificare unilateralmente i contratti: esigenze sostanziali e profili civilistici*, in *Banca impr. e soc.*, 1997
- LA SPINA A., *Funzionalismo e neoformalismo nell'interpretazione del diritto: teoria sistemica o ideologia?*, in *Sociologia dir.*, 1998, 1, 59
- LA SPINA M.P., *Il nuovo codice del Consumo e i pacchetti turistici*, in *Riv. dir. econ. trasp. amb.*, 2006, 23
- LA TORRE A., *L'obbligazione come vinculum iuris*, in *Giust. civ.*, 2007, I, 568
- LA TORRE A., *Le assicurazioni*, Milano, 2007
- LA TORRE A., *Azione diretta e assicurazione*, in *Scritti di diritto assicurativo*, Milano, 1979, 559
- LA TORRE A., *Diritto civile e codificazione: Il rapporto obbligatorio*, Milano, 2006
- LA TORRE M.E., *Dall'ospitalità all'albergo - Profili giuridici*, in *Rass. dir. civ.*, 1999, 338
- LA TORRE M.E., *Dall'ospitalità all'albergo. Profili giuridici*, in *Rass. dir. civ.*, 1999, 2, 274
- LA TORRE M.E., *Diritto civile e codificazione. Il rapporto obbligatorio*, Milano, 2006
- LA TORRE M.E., *Disavventure nel diritto soggettivo: una vicenda teorica*, Milano, 1996
- LA TORRE M.E., *Disciplina del campeggio e dell'albergo: analogie e differenze*, in *Dir. Turismo*, 2004, 3, 255

- LA TORRE M.E., *Gli itinerari turistici nel quadro normativo comunitario, nazionale e regionale: strategia di ecoturismo*, in *Dir. Turismo*, 2007, 221
- LA TORRE M.E., *I contratti di ospitalità*, in F. DELFINI e F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo dello sport e della cultura*, in *Trattato dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Milano, 2010
- LA TORRE M.E., *I contratti di ospitalità*, in F. MORANDI-M. COMENALE PINTO-M. LA TORRE, *I contratti turistici*, Milano, 2004
- LA TORRE M.E., *I contratti di ospitalità*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI, *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2007
- LA TORRE M.E., *Il contratto d'albergo*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI, *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2007
- LA TORRE M.E., *Il contratto di viaggio tutto compreso*, in *Giust. civ.*, 1996, 1, 27
- LA TORRE M.E., *Le prestazioni c.d. accessorie all'alloggio e i limiti di elasticità della causa del contratto di albergo*, in *Dir. turismo*, 2003, 149
- LA TORRE M.E., *Linee di tendenza e problematiche nella legge di riforma dell'agriturismo*, in *Dir. turismo*, 2006, 2, 105
- LA TORRE M.E., *Pubblicità commerciale e turismo on line*, in *Dir. Tur.*, 2004, 112
- LA TORRE M.E., *Pubblicità commerciale e turismo on line*, in *Dir. Turismo*, 2004, 110
- LA TORRE U., *Sicurezza aerea e oneri del passeggero*, in *Dir. turismo*, 2007, 1, 5
- LABRIOLA M. (a cura di), *Le Onlus tra codice civile e legislazione speciale*, Napoli, 2000
- LACHIEZE C., *Les agents de voyage - Statut, contrats et responsabilité*, Paris, 2007
- LAMBERTI, *Il Contratto di crociera turistica*, in *Nuovo dir.*, 1973, 601
- LAMBERTUCCI P., *Agenti e rappresentanti (agenti e rappresentanti - diritto del lavoro)*, in *Enc. giur. Treccani*, I, Roma, 1988
- LAMBERTUCCI P., *Qualificazione giuridica del c.d. rapporto di gestione di impianti di distribuzione di carburante: autonomia o subordinazione?*, in *Riv. giur. lav.*, 1982, II, 72
- LAMBO L., *Obblighi di protezione*, Padova, 2007
- LAVECCHIA M., MACAIONE I., SICHENZE A., *Progetto e turismo delle città-natura*, in *Dodicesimo rapporto del turismo italiano, 2003*, Firenze, 2003, 424
- LAZZARA C., *Il contratto di locazione. Profili dommatici*, Milano, 1961
- LAZZARA M., *Danno da vacanza rovinata e quantificazione del risarcimento*, in *Dir. turismo*, 2005, 233
- LAZZARO F. E PREDEN R., *Le Locazioni ad uso non abitativo*, Milano, 2010
- LEED E.J., *La mente del viaggiatore. Dall'Odissea al turismo globale*, Bologna, 2007
- LEFEBRE D'OVIDIO A., PESCATORE G., TULLIO L., *Manuale di diritto della navigazione*, Torino, 2004

- LENER G., *Profili del collegamento negoziale*, Milano, 1999
- LENER R., *Forma contrattuale e tutela del contraente "non qualificato" nel mercato finanziario*, Milano, 1996
- LEO C., *La riforma della legislazione sul turismo e le modifiche alle garanzie nel regime della multiproprietà*, in *Contr.*, 2001, 928
- LEZZA A., *Il contratto di viaggio*, in *Diritto privato europeo*, 1997, II, 869;
- LIBERATOSCIOLI N., *La nozione di accident per il risarcimento dei danni al passeggero aereo*, in *Dir. turismo*, 2008, 3, 259
- LIBERATOSCIOLI N., *Obblighi di informazione del tour operator e attendibilità del confidential report*, in *Dir. turismo*, 2007, 55
- LIPARI N., *Diritto privato europeo*, Padova, 1997
- LIPARI N., *Rapporti di cortesia, rapporti di fatto, rapporti di fiducia*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 1968, I, 431
- LISERRE A., *Le condizioni generali di contratto tra norma e mercato*, in E. CESARO (a cura di) *Clausole abusive e direttiva comunitaria*, Atti del Convegno di studi sul tema "Condizioni generali di contratto e direttiva CEE n. 93/13 del 5 aprile 1993", Padova, 1994
- LIVI E., *Elementi di strategia delle imprese turistico-alberghiere*, Firenze, 1993
- LOPILATO V., *Questioni attuali sul contratto*, in *Approfondimenti tematici e giurisprudenza annotata*, Milano, 2004, 34
- LUCCHESI F., *sub art. 143*, in *Comm. al cod. cons.* VETTORI, 1112
- LUCCHINI GUASTALLA E., *Sub art. 1469 bis co. 3, n. 18*, in AA. VV., *Clausole vessatorie e contratto del consumatore (art. 1469 bis e ss.)*, a cura di E. CESARO, I, Padova, 1998, 356
- LUMINOSO A., *I contratti tipici e atipici, I Contratti di alienazione, di godimento, di credito*, in *Tratt. dir. priv.* a cura di G. IUDICA E P. ZATTI, Milano, 1995
- LUMINOSO A., *Le condizioni generali dei vettori di trasporto marittimo di persone*, in *Continuità territoriale e servizi di trasporto marittimo* (a cura di L. TULLIO e M. DEIANA), Cagliari, 2001, 59
- LUMINOSO A., *Mandato, commissione, spedizione*, in *Tratt. dir. civ. e comm.*, diretto da CICU-MESSINEO-MENGGONI, Milano, XIII, 1984
- MACARIO F., *L'adeguamento del prezzo*, in V. CUFFARO, *La subfornitura nelle attività produttive*, Napoli, 1998
- MACRÌ F., *Responsabilità dell'agenzia di viaggi e del tour operator: un orientamento che si consolida*, in *Dir. Maritt.*, 2006, 1320
- MAGAZZÙ A., *Il contratto d'albergo a favore di terzo e l'art. 1591 c.c.*, in *Giust. civ.*, 1960, 833
- MAGGIOLO M., *Effetti contrattuali a protezione del terzo*, in *Riv. dir. civ.*, 2001, II, 39
- MAIOLO F., *La Corte di giustizia, il danno da vacanza rovinata e il sistema bipolare di responsabilità civile*, in *Danno e resp.*, 2002, 1106
- MAISANO A., *Trasparenza e riequilibrio delle operazioni bancarie: la difficile transizione dal diritto di banca al diritto bancario*, Milano, 1993

- MAISL H., *Droit de l'informatique et des télécommunications*, Litec 1989, 1010
- MAISL H., HUET J. ET LUCAS A., *Contribution à l'ouvrage collectif Le droit du multimedia, de la télématique à Internet*, sous la direction de P. HUET, *études concernant "Le commerce électronique" et "Les relations de travail"*, éditions du téléphone, 1996
- MAISTO F., *Il collegamento volontario tra contratti nel sistema dell'ordinamento giuridico*, Napoli, 2000
- MAJELLO U., *Custodia e deposito*, Napoli, 1958
- MALO M., *Il sistema delle fonti*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (a cura di), *Manuale del diritto del Turismo*, Torino, 2007
- MALO M., *L'insostenibile pesantezza della disciplina concordata, note sul sistema delle fonti dopo il d.p.c.m. 13 settembre 2002 [commento al d.p.c.m. 13 settembre 2002]*, in *Dir. tur.*, 2003, 1, 73
- MALO M., *Le agenzie di viaggi e turismo*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (a cura di), *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2007
- MALO M., *Tipologie di turismo e discipline di settore*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI (a cura di), *Manuale del diritto del Turismo*, Torino, 2007
- MANCALEONI A.M., *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, in *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, a cura di F. DELFINI e F. MORANDI, in *Trattato dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, 2010
- MANCALEONI A.M., *Prime note in margine al codice del consumo*, in *Dir. Turismo*, 2005, 4, 385
- MANCALEONI A.M., *Settimana bianca per minori e responsabilità dell'organizzatore*, in *Dir. turismo*, 2004, 221
- MANCINI F., *Sull'inapplicabilità all'impresa di handling delle condizioni generali di trasporto del vettore*, in *Dir. trasporti*, 2002, 587
- MANCINI R., *Come tutelarsi nella negoziazione dei contratti informatici*, in *Resp. comunicazione e impresa*, 1996,
- MANCINI, *Ancora sul limite risarcitorio nel trasporto stradale di bagaglio*, in *Dir. trasporti*, 2004, 855
- MANES P., *Il diritto di pentimento nei contratti dei consumatori dalla legislazione francese alla normativa italiana in attuazione della direttiva 85/577*, in *Contr. Impr.*, 1996, 674
- MANFREDONIA B., *I servizi finanziari on line e la tutela del consumatore telematico*, in *Rass. dir. civ.*, 2004, 1171
- MANGIAMELI S., *La riforma del regionalismo italiano*, Torino, 2002
- MANNACCIO G., *Quali speranze per l'agente abusivo?*, in *Dir. prat. Lav.*, 1989, 1348
- MANTUCCI D., *Responsabilità dell'albergatore*, in *Digesto civ.*, Torino, 1998, XVII, 227
- MARASÀ G., *Le società, senza scopo di lucro*, Milano, 1984
- MARCELLINO E., *Danno da vacanza rovinata e danno non patrimoniale a confronto*, in *Giur. It.*, 2004, 554
- MARCUSSEN C.H., *Trends in European Internet Distribution of Travel and Tourism Services*, Centre for Regional and Tourism Research, updated 26 april 2006

- MARTINELLO P., *Le associazioni dei consumatori e la tutela dei diritti del turista*, in AA. VV., *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, a cura di U. DRAETTA E C. VACCÀ, *Collana Diritto e prassi degli scambi internazionali*, Milano, 1995, 432
- MARTORANO F., *Le contrat touristique*, in *Rapports nationaux italiens au IX Congrès International de droit comparé*, Teheran, 1974, 3519
- MARTORANO F., *Le contrat touristique, rapports nationaux italiens aux IX Congrès de Droit Comparé*, Milano, 1974, 351
- MARUCCI B., *Conversione sostanziale e procedimento di qualificazione del contratto*, Napoli, 2006
- MASCHIO F., *Art. 3, Informazioni al consumatore. Commento*, in M. ATELLI, (a cura di), *La disciplina del commercio elettronico e delle altre forme di contrattazione a distanza*, Torino, 2001, 93
- MASSA M., *Sulla definizione di pacchetto turistico*, in *Dir. traspr.*, 1999, 896
- MASTRANDREA G., *L'obbligo di protezione nel trasporto aereo di persone*, Padova, 1994
- MASUTTI A., *Il ritardo nel trasporto aereo. Prevenzione e responsabilità*, Torino, 2008, 236
- MATTEI U., *Diritto e rimedio nell'esperienza italiana ed in quella statunitense. Un primo approccio*, in *Quadrimestre*, 1987, 341
- MATTEI U., *I rimedi*, in *Trattato di diritto civile* diretto da R. SACCO, Torino, 2001
- MAUGERI M.R., FIGÀ TALAMANCA G. e MELI V., *Modifiche alla disciplina dell'abuso di dipendenza economica*, in *Nuove leggi civ. commentate*, 2001
- MAZEAUD D., *Constats sur le contrat, sa vie, son droit*, in *Petites affiches*, 1998, 8
- MAZEAUD-TUNC, *Traité théorique et pratique de la Responsabilité civile delictuelle et contractuelle*, I, Parigi, 1965, 424
- MAZZAMUTO S., *Il contratto di pacchetto turistico*, in *Manuale di diritto privato europeo*, a cura di C. CASTRONOVO E S. MAZZAMUTO, II, Milano, 2007
- MAZZAMUTO S., *Il problema della forma nei contratti di intermediazione mobiliare*, in *Contr. Impr.*, 1994, 44
- MAZZAMUTO S., *Il rapporto tra gli artt. 2059 e 2043 c.c. e le ambiguità delle Sezioni Unite a proposito della risarcibilità del danno non patrimoniale*, in *Contr. Impr.*, 2009, 589
- MAZZEO M., *Voli low cost: la trasparenza è legge*, in *Resp. civ.*, 2007, 284
- MELONI G., *La legge quadro non minaccia la competenza piena delle regioni nella materia del turismo*, in *Dir. turismo*, 2003, 366
- MENGGONI L., *Obbligazioni di risultato e obbligazioni di mezzi (Studio critico)*, in *Riv. dir. comm.*, 1954, 193 e 368
- MENGOZZI P., *Il risarcimento del danno morale da vacanza rovinata dopo la sentenza della Corte di Giustizia CE del 12 marzo 2002*, in *Contr. Impr./Europa*, 2003, 589
- MERUZZI G., *La trattativa maliziosa*, Padova, 2003
- MESSINEO F., *Contratto irregolare di fatto e ad effetto irregolare*, in *Enc. dir.*, X, Milano, 1962, 111
- MESSINEO F., *Il contratto in genere*, in *Tratt. dir. civ. comm.*, I, diretto da A. CICU – F. MESSINEO, Milano, 1973

- MESSINEO F., voce *Contratto collegato*, in *Enc. dir.*, X, Milano, 1962, 48
- MESSINETTI D., voce *Danno giuridico*, in *Enc. dir.*, *Aggiornamento*, I, Milano, 1997, 477
- MEZZASOMA L., *La responsabilità civile dell'albergatore*, in *Rass. dir. civ.*, 1990, 536
- MICHETTI F., *Contratto di viaggio, desiderata del turista e prova dei patti aggiunti*, in *Dir. Tur.*, 2005, 2, 141
- MILITELLO M., *Principio di uguaglianza e di non discriminazione tra costituzione italiana e carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (art. 3 cost.; artt. 20 e 21 carta di Nizza)*, in *www.labour web*, 2010
- MINERVINI E., *Contratti a distanza* (voce), in *Enc. giur.*, Roma, VIII, 2006
- MINERVINI E., *Contratti dei consumatori e tutela collettiva nel codice del consumo*, in *Contr. e impresa*, 2006, 635
- MINERVINI E., *Dei contratti del consumatore in generale*, Torino, 2010
- MINERVINI E., *Errore, dolo e violazione degli obblighi di informazione*, in P. PERLINGIERI (a cura di), *Temi e problemi*, 392
- MINERVINI E., *I contratti dei consumatori e la legge n. 281/1998*, in *Contratti*, 1999, 941
- MINERVINI E., *La conciliazione delle controversie inerente la fornitura di servizi turistici*, in *Contratti*, 2002, 517
- MINERVINI E., *La conciliazione stragiudiziale delle controversie. Il ruolo delle Camere di Commercio*, Napoli, 2003
- MINERVINI E., *La specifica approvazione per iscritto delle clausole vessatorie nella recente legislazione speciale*, in *Riv. dir. priv.*, 2001, 815
- MINERVINI E., *La tutela collettiva dei consumatori in materia contrattuale*, in *I contratti dei consumatori*, I, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2005, 486
- MINERVINI E., *Status delle parti e disciplina del contratto*, in *Il diritto dei consumi realtà e prospettive*, in *Consumatori oggi*, collana diretta da M. BESSONE e P. PERLINGIERI, 2007, 73, e in *Obbligazioni e contratti*, 2008, 8
- MINERVINI E., *Tutela collettiva dei consumatori e misure coecitive indirette*, in *Riv. dir. priv.*, 515, nota 26
- MINERVINI E., *Tutela del Consumatore e clausole vessatorie*, Napoli, 1998
- MINERVINI E., *La specifica approvazione per iscritto delle clausole vessatorie nella recente legislazione speciale*, in *Riv. dir. priv.*, 2001, 815
- MINERVINI G., *Crociera con prezzo a forfait*, in *Dir. e Giur.*, 1957, 445
- MINERVINI G., *Il contratto nel mercato finanziario. L'alluvione delle leggi*, in *Giur. comm.*, 1992
- MINERVINI G., *Il contratto turistico*, in *Riv. Dir. comm.*, 1974, I, 275
- MINERVINI G., *Il mandato, la commissione, la spedizione*, in *Tratt. dir. civ.* VASSALLI, Torino, 1957
- MIRABELLI G., *Dei contratti in generale*, in *Comm. cod. civ.*, IV, 2, Torino, 1980
- MIRABELLI G., *Dei singoli contratti*, in *Comm. cod. civ.*, vol. IV, Torino, 1991
- MISCIONE M., *Commento agli artt. 1, 5, 7 della legge 3 maggio 1985, n. 204*, in *Le nuove leggi civ. comm.*, Padova, 1986
- MOENECLAËY, *De la renaissance du formalisme dans les contrats*, 1914

- MOLFESE F., *Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*, Padova, 2006
- MONATERI P.G., *Manuale della responsabilità civile*, Torino 2001, 29
- MONATERI P.G., *Responsabilità civile*, in *Digesto civ.*, Torino, 1998, XVII, 1
- MONINA M., *Contratti informatici e inadempimento del venditore*, in *Rass. dir. civ.*, 1983
- MONTANARI A., *Tipologie conflittuali nel settore turistico e possibilità offerte dallo strumento arbitrale*, in AA. VV., *I contratti di viaggio e turismo*, 447
- MONTE L., *Beauty farm: la disciplina delle nuove forme di ricettività*, in *Dir. Turismo*, 2005, 4, 393
- MONTI B. E GALLI A., *Il danno da vacanza rovinata*, Milano, 2006
- MONTICELLI S. - GAZZARA M., *Il contratto di viaggio*, 745, in *I contratti dei consumatori*, II, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2005
- MONTICELLI S., *Contratto di viaggio turistico: leggi di settore e disciplina delle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori. Una difficile omogeneizzazione*, in *Rass. Dir. Civ.*, 1998, 4, 800.
- MONTICELLI S., *L'indisponibilità dei diritti del consumatore nel Codice del Consumo e la nullità dei patti*, in *I Contratti*, 2007, 697
- MONTICELLI S., voce *Prenotazione*, in *Dig. disc. Priv.*, XIV, 1996, 205
- MONTICELLI S., voce *Prenotazione*, in *Dig. disc. priv.*, XIV, 1996, 205
- MORANDI F., *I contratti di viaggio*, in F. MORANDI-M. COMENALE PINTO-M. LA TORRE, *I contratti turistici, Collana Pratica del diritto civile*, Milano, 2004
- MORANDI F., *I sistemi turistici locali: il nuovo ordine turistico, tra utopia e realtà*, in *Dir. tur.*, 2003, 1, 14
- MORANDI F., *Il contratto di assistenza turistica*, in V. FRANCESCHELLI, F. MORANDI, *Manuale del diritto del turismo*, Torino, 2003, 556
- MORANDI F., *Il danno da vacanza rovinata*, in *Il danno esistenziale*, a cura di CENDON-ZIVIZ, Milano, 2000
- MORANDI F., *L'informazione nella Carta del turista*, in *Dir. turismo*, 2003, 306
- MORANDI F., *La disciplina regionale dell'albergo diffuso*, in *Dir. Turismo*, 2008, 18
- MORANDI F., *La nuova disciplina del turismo: alcune considerazioni a prima lettura*, in *Riv. giur. circolazione*, 2001, 377
- MORANDI F., PIPPIA D., *I rapporti tra tour operator e travel agent*, in S. BUSTI, A. SANTUARI, *Attività alberghiera e di trasporto nel pacchetto turistico all inclusive: le forme di tutela del turista consumatore* (a cura di), Trento, 2006
- MORANDI F., RIGUZZI M., SARACENO C., *Contratti turistici on line. Commercio elettronico e tutela del consumatore*, in *Dir. Turismo*, 2004, 97
- MORANDI F., *Vicende modificative e risolutive del contratto di viaggio*, in *Studi in onore di Gustavo Romanelli*, Milano, 1977, 898

- MORANDI F., *Vuoto per pieno: rischi e competitività*, in [www.professioneturismo.net/langolo-del-professionista/economia-turistica/vuoto-per-pieno-rischi-e-competitivita](http://www.professioneturismo.net/langolo-del-professionista/economia-turistica/vuoto-per-pieno-rischi-e-competitivita).
- MORELATO E., *Neoformalismo e trasparenza contrattuale*, in *Contratto e impr.*, 2005, 592
- MORELATO E., *Nuovi requisiti di riforma nel contratto - Trasparenza contrattuale e neoformalismo*, Padova, 2006
- MORELLO U., *Diritti di godimento a tempo parziale su immobili: le linee di una nuova disciplina*, in *Contratti*, 1999, 57
- MORELLO U., *L'efficacia della lex mercatoria nel sistema italiano: tendenze e prospettive*, in *Sociologia dir.*, 2005, 2, 287
- MORELLO U., *Lex mercatoria e prassi internazionale: le influenze sulla prassi interna e i nuovi equilibri fra giustizia contrattuale e libertà economiche*, in V. SCALISI (a cura di), *Il ruolo della civilistica italiana nel processo di costruzione della nuova Europa*, Milano, 2007, 641
- MORERA R., *La nuova disciplina comunitaria degli agenti di commercio*, in *Disc. comm.*, 1987, I, 247
- MORERA U., *Sul coordinamento dei diritti concernenti gli agenti commerciali indipendenti*, in *Riv. dir. comm.*, 1987, 305
- MORLETTO A.– SANSALVADORE M., *Agenti, rappresentanti ed altri intermediari di commercio, Finanze e lavoro*, Torino, 1987
- MOROZZO DELLA ROCCA P., *Contributo allo studio sulla prestazione non onerosa*, Milano, 1998, 118
- MOROZZO DELLA ROCCA P., *Prestazione gratuita, solidarietà, e responsabilità civile*, in *Riv. critica dir. priv.*, 1998, 583
- MOSCARINI L.V., *Diritti e obblighi di informazione e forma del contratto*, in *Diritto privato e interessi pubblici*, I, Milano, 2001, 361
- MOSCARINI L.V., in AA. VV., *Formazione, archiviazione e trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici a cura di C.M. BIANCA*, in *Nuove leggi civ. commentate*, 2000, 681
- MOSCATI E., *Autonomia privata, libertà del consenso e giustizia contrattuale*, in V. SCALISI (a cura di), *Il ruolo della civilistica italiana nel processo di costruzione della nuova Europa*, Milano, 2007, 594
- MOSCATI E., *La disciplina uniforme dei contratti di viaggio ed il diritto privato italiano*, in *Legislazione economica: rassegne e problemi*, a cura di F. VASSALLI E G. VISENTINI, Milano, 1979, 352
- MUSIO A., *Contratti di viaggio e clausole vessatorie*, in *Dir. Turismo*, 2005, 22
- MUSIO A., *Lo strumento della conciliazione al servizio del settore turistico*, in *Dir. Turismo*, 2005, 4, 329
- MUSTI B., *I contratti a oggetto informatico*, Milano, 2008
- NAPOLI E.V., *Le condizioni generali di contratto nella giurisprudenza*, in C.M. BIANCA (a cura di), *Le condizioni generali*, II, Milano, 1981, 47
- NARDI, *Contratto di viaggio "tutto compreso" e irrealizzabilità della sua funzione concreta*, in *Nuova giur. civ. e comm.*, 2008, I, 531
- NATOLI U., *L'attuazione del rapporto obbligatorio*, I, Milano, 1974

- NAVARRETTA E., *Diritti inviolabili e risarcimento del danno*, Torino, 1996
- NAVARRETTA E., *Il contratto e l'autonomia privata*, in AA. VV., *Diritto privato*, I, Torino, 2003, 206
- NAVARRETTA E., *La causa e le prestazioni isolate*, Milano, 2000
- NAVARRETTA E., *Sub art. 1469 quinquies, co. 2*, in *Commentario al capo XIV bis del codice civile: dei contratti del consumatore (art. 1469 bis-1469 septies)*, a cura di C.M. BIANCA e F.D. BUSNELLI, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 884
- NAZZARO A.C., *Obblighi di informare e procedimenti contrattuali*, Napoli, 2000
- NICCOLINI G., *La nuova disciplina dell'agente di commercio*, in *Comm. Giur.*, 1985, 1147
- NITTI N., *Il diritto agrario, il contratto di affitto di fondi rustici, gli aspetti processuali dell'attività agraria*, in *Nuova rass. leg., dottr. e giur.*, 2001, 2285
- NITTI N., *La legislazione nazionale sul turismo alla luce della recente riforma. Imprese agricole e turismo*, in *Nuova rass. leg., dottr. e giur.*, 2001, 1391
- NIVARRA L., *Jus variandi del finanziatore e strumenti civilistici di controllo*, in F. MACARIO, *Mercato del credito e usura*, Milano, 2002
- NIVARRA L., *Jus variandi e contratti aventi ad oggetto servizi finanziari*, in *Diritto privato*, Padova, 1996
- NOTARSTEFANO C., *Les droits du touriste européen - Analyse juridique comparée dans les états membres de l'Ue*, Bari, 2001
- NOTARSTEFANO C., *Genesi, evoluzione giuridica e orientamenti comunitari del turismo sostenibile*, Bari, 2008
- NOTARSTEFANO C., *La responsabilità civile del gestore di campeggi*, in *Giur. it.*, 1993, 473
- NOTARSTEFANO C., *Lineamenti giuridici dei rapporti turistici*, in *Riv. dir. comm.*, 1993, I, 581
- NOTARSTEFANO C., *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, Bari, 1998
- NOTARSTEFANO C., *Protection juridique des touristes et intégration européenne - Bilan et perspectives*, Bari, 1997
- NUZZO M., *Sub art. 1469 quinquies, co. 1 e 3*, in *Commentario al capo XIV bis del codice civile: dei contratti del consumatore (art. 1469 bis-1469 septies)*, a cura di C.M. BIANCA e F.D. BUSNELLI, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 852
- NUZZO M., *Il rapporto di consumo*, in G. ALPA e L. ROSSI CARLEO (a cura di), *Codice del consumo. Commentario*, Napoli, 2005, 255
- OBERTO G., *Aspetti processuali della tutela del consumatore*, in *Quadrimestre*, 1986, 468
- OLIVIERI F., *I rapporti della società irregolare o di fatto con i terzi e con i soci nella giurisprudenza della suprema corte*, in *Dir. fallim.*, 1983, I, 279
- OPPO G., *Disumanizzazione del contratto?*, in *Riv. dir. civ.*, 1998, I, 524
- OPPO G., *I contratti parasociali*, Milano, 1942, 76
- OPPO G., *Impresa e mercato*, in *Riv. dir. civ.*, 2001, 1, 421

- ORESTANO A., *I contratti con i consumatori e le clausole abusive nella direttiva comunitaria: prime note*, in *Riv. crit. dir. priv.*, 1992, 502
- ORIANA F., *La legge francese sulla vendita a domicilio e la protezione del consumatore*, in *Riv. trim. dir. proc. pen.*, 1975, 1574
- ORLANDI M., in AA. VV., *Formazione, archiviazione e trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici* a cura di C.M.BIANCA, in *Nuove leggi civ. commentate*, 2000, 747
- ORLANDO A., *Il contratto d'albergo. Profili problematici*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1998, I, 624
- PAGLIETTI C., *Sub art. 99*, in *Comm. al cod. cons.*, a cura di ALPA E ROSSI CARLEO, Napoli, 2005, 639
- PAGLIETTI M.C., *I sistemi di assicurazione per il consumatore turista nel codice del consumo e nella prassi negoziale*, in *Dir. Turismo*, 2006, 343
- PAGNI I., *Tutela individuale e tutela collettiva nella nuova disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*, in *La disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*, 127
- PALANDRI I., *Carta dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo. L'unione europea rafforza la tutela dei viaggiatori*, in *Dir. turismo*, 2005, 2, 163
- PALAZZO A. E MAZZARESE S., *I contratti gratuiti*, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2008, 10
- PALAZZO A., *Atti gratuiti e donazioni*, in *Tratt. dir. civ.*, diretto da SACCO, Torino, 2000, 5
- PALMIERI A., *L'esordio della inibitoria ordinaria, il repulisti delle condizioni generali di contratto (ovvero tutto ciò che non è bilanciato è abusivo)*, in *Foro it.*, 1999, I, 358
- PALMIERI A., *Nota a sentenza della Corte di Giustizia CE del 12 marzo 2002*, in *Foro it.*, 2002, IV, 329
- PANUCCIO V., *Cortesia, Prestazioni di*, in *Enc. Giur. Treccani*, IX; Roma, 1988
- PANUCCIO V., *Gli atti di cortesia, profilo di una teoria generale*, in *Scritti in onore di Pugliatti*, I, 2, Milano, 1977, 1601
- PARADISO M., *La prenotazione di servizi*, in *Studi in onore di C.M. Bianca*, III, Milano, 2006, 700
- PARADISO M., *Recensione ad Antonio Palazzo. Atti gratuiti e donazioni*, in *Riv. dir. civ.*, 2001, I, 173
- PARDOLESI R., *Clausole abusive (nei contratti dei consumatori) una direttiva abusata?*, in *Foro it.*, 1994, V, 137
- PARDOLESI R., *Contratto di viaggio, recesso unilaterale, responsabilità e obblighi*, in *Foro it.*, 1991, I, 3060
- PARDOLESI R., *I contratti di distribuzione*, Napoli, 1979
- PARDOLESI R., *Nota a cass. S.U. 3 aprile 1989, n. 1613*, in *Foro. It.*, 1989, I, 1420
- PARDOLESI V., *Associazionismo*, in *Dig.*, IV, sez. civ., I, Torino, 1985, 498
- PAROLA F., *Recesso dal contratto di compravendita on line di pacchetti turistici*, in *Obbligazioni e contratti*, 2007, 729
- PASQUILI R., *I contratti di viaggio: la responsabilità del tour operator e del travel agent*, in *Studium iuris*, 2001, II, 1518

PASQUINO T., *Obblighi d'informazione e rimedi contrattuali nella fornitura dei servizi telematici*, in *Studium iuris*, 2005, 853

PASQUINO T., *Contratti telematici e criteri di responsabilità*, Milano, 2003

PASQUINO T., *Le clausole di esonero da responsabilità nei contratti di fornitura dei servizi telematici*, in *La responsabilità civile*, 2006, 774

PASQUINO T., *Servizi telematici e criteri di responsabilità*, Milano, 2003

PASTORINO F., *La misteriosa mutazione del toup operator in vettore aereo. Obblighi e responsabilità del t.o. che rilasci il biglietto di passaggio*, in *Dir. turismo*, 2007, 151

PATTI S., *L'efficacia probatoria del documento informatico*, in *Riv. dir. civ.*, 1998, II, 173

PATTI S., *Le condizioni generali di contratto e i contratti del consumatore*, in *I contratti in generale*, (a cura di) E. GABRIELLI, I, in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2006, 383

PATTI S., *Prova testimoniale e presunzioni*, in *Comm. del codice civile Scialoja-Branca*, a cura di F. GALGANO, Bologna, 2001, 42

PENNASILICO M., *La conclusione dei contratti on-line tra continuità e innovazione*, in *Dir. inf.*, 2004, 805

PENNASILICO M., *Controllo e conservazione degli effetti*, in *Rass. dir. civ.*, 2004

PENNASILICO M., *Il principio di conservazione dei "valori giuridici"*, Napoli, 2004

PENNASILICO M., *L'interpretazione dei contratti dei consumatori*, in P. PERLINGIERI e E. CATERINI (a cura di), *Il diritto dei consumi*, I, cit., 145.

PENNASILICO M., *L'interpretazione dei contratti del consumatore*, in P. PERLINGIERI e E. CATERINI (a cura di), *Il diritto dei consumi*, I, 2004

PENNASILICO M., *L'interpretazione dei contratti tra relativismo e assiologia*, in *Rass. dir. civ.*, 2005, 3

PENUTI C.M., *La prova liberatoria a carico del custode ex art. 2051 c.c.*, in *Nuova giur. civ.*, 2007, I, 1269

PEREGO E., *I vincoli preliminari e il contratto*, Milano, 1974

PERLINGIERI G., *Regole e comportamenti nella formazione del contratto*, Napoli, 2003

PERLINGIERI P. e CATERINI E. (a cura di), *Il diritto dei consumi*, I, II, Napoli, 2005

PERLINGIERI P. e FEMIA P., *Nozioni introduttive e principi fondamentali del diritto civile*, Napoli, 2004,

PERLINGIERI P., *Considerazioni conclusive*, in G. FUCCILLO (a cura di), *Pubblicità, trasparenza e funzione notarile*, Napoli, 2000

PERLINGIERI P., *Dei modi di estinzione delle obbligazioni diversi dall'adempimento*, Bologna, 1975

PERLINGIERI P., *Dei modi di estinzione diversi dall'adempimento*, in *Comm. Cod. civ.*, a cura di SCIALOJA e BRANCA, Bologna-Roma, 1975

PERLINGIERI P., *Diritto Comunitario e legalità costituzionale. Per un sistema italo-comunitario delle fonti*, Napoli, 1992, 153

PERLINGIERI P., *Forma dei negozi e formalismo degli interpreti*, Napoli, 1990

- PERLINGIERI P., *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti*, Napoli, 2006
- PERLINGIERI P., *Il fenomeno dell'estinzione delle obbligazioni*, Napoli, 1995
- PERLINGIERI P., *Interpretazione e qualificazione. Profili dell'individuazione normativa*, in ID., *Scuole, tendenze e metodi*, Napoli, 1989
- PERLINGIERI P., *Interpretazione e sistema dei valori*, in *Riv. giur. Molise e Sannio*, 2001, 1, 81
- PERLINGIERI P., *L'interpretazione della legge come sistematica ed assiologica - Il broccardo in claris non fit interpretatio, il ruolo dell'art. 12 disp. prel. c.c. e la nuova scuola dell'esegesi*, in *Rass. dir. civ.*, 1985, 990
- PERLINGIERI P., *La tutela del contraente debole nelle negoziazioni immobiliari. Traccia di un possibile convegno*, 2000, in ID., *Il diritto dei contratti*, Napoli, 2000
- PERLINGIERI P., *Manuale di diritto civile*, Napoli, 2007
- PERLINGIERI P., *Nuovi profili del contratto*, in *Riv. critica dir. privato*, 2001, 234
- PERLINGIERI P., *Ratio iuris e ragionevolezza nell'ermeneutica giuridica di Emilio Betti*, in *Corti marchigiane*, 2005, 3
- PERLINGIERI P., *Teoria dell'interpretazione. Appunti*, Camerino, 1970
- PERONI G., *Nuovo slancio al turismo europeo dopo l'adozione del Trattato di Lisbona, e dell'Agenda per un turismo sostenibile e competitivo. Annali italiani del turismo internazionale*, 2007
- PESCAROLLO M., *In tema di vendita di pacchetto turistico e di danno da vacanza rovinata*, in *Giur. merito*, 2002, I, 1194
- PESCATORE G., *Effetti dell'impedimento personale al singolo viaggiatore sul contratto di crociera turistica*, in *Foro it.*, 1947, I, 265
- PESSI M., Nota a Cass. 27 aprile 1989, in *Giur. it.*, 1989, I, 1, 1487
- PETRELLA C., *Sub art. 143*, in *Comm. al cod. cons.* SCIANCALEPORE E STANZIONE, Milano, 2006
- PEYER H.C., *Viaggiare nel Medio Evo, dall'ospitalità alla locanda*, Bari, 1990
- PIAZZA N., *La disciplina dei complessi ricettivi a carattere turistico sociale e la legge quadro per il turismo n. 217/83*, in *L'amministrazione it.*, 1985, 28
- PICA G., *Commercio telematico*, in *Dig. disc. priv., Aggiornamento*, Torino, 269
- PIEDELIEVRE, *Les transformations du formalisme*, 1959
- PIERALLINI L., *Commento artt. 10-13*, in E. ROPPO (a cura di), *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, cit., 36
- PIERALLINI L., *I pacchetti turistici - Profili giuridici e contrattuali*, Milano, 1998
- PIERALLINI L., *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Primo commento al d. lgs. di attuazione della Direttiva 90/314/CEE*, Fiavet, Milano, 1995, 28
- PIERFELICI V., *La qualificazione giuridica del contratto turistico e la responsabilità del tour operator*, in *Rass. dir. civ.*, 1989, 645
- PILIA C., *Circolazione giuridica e nullità*, Milano, 2002

PIPPIA D., *La crociera turistica*, in P. CENDON (a cura di), *Il diritto privato nella Giurisprudenza, I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale. Trasporto*, XVII, Torino, 2004, 258

PIPPIA D., *Osservazioni in tema di recesso del viaggiatore nel contratto di crociera turistica*, in *Dir. Marittimo*, 2003, 930

PITTALIS M., *Outsourcing*, in *Contratto e impresa*, 2000

POLLASTRELLI S., *Il problema della responsabilità nel viaggio marittimo-aeronautico*, Trieste, 2000

POLLASTRELLI S., *Il risarcimento del danno morale nei viaggi turistici organizzati*, in *Dir. Mar.*, 2003, 47

POLLASTRELLI S., *La tutela del turismo e la conflittualità nel settore del turismo*, in *Studi in onore di Maria Luisa Corbino*, Milano, 1999, 653

POLLASTRELLI S., *Le clausole vessatorie nei contratti di viaggi turistici*. in AA. VV., *Le clausole vessatorie nei contratti con i consumatori. Commentario agli art. 1469-bis- 1469 sexies del c.c.*, a cura di G. ALPA-S. PATTI, II, Milano, 1997, II, 839

PONZANELLI G., *Gli enti collettivi senza scopo di lucro*, Torino, 2006

PONZANELLI G., *Responsabilità per danno da computer: alcune considerazioni comparative*, in *Resp. civ. e prev.*, 1991

PONZANELLI G., *Sezioni unite: il nuovo statuto del danno non patrimoniale*, in *Foro it.*, 2009, I, 138

PONZANELLI, *Ricomposizione dell'Universo non patrimoniale: Le scelte della corte di Cassazione*, in *Danno e resp.*, 2003, 816

PORCARO G., *Attività di B&B: è l'abitudine che determina la soggezione passiva IVA* (commento a risoluz. Min. fin., 13 ottobre 2000, n. 155/E/2000/158584), in *Corr. Trb.*, 2000, 3550

POTHIER, *Traité des obligations*, 42 e 12

POZZI C., *Intermediario e organizzatore di viaggio: applicazione della CCV del 23 aprile 1970*, in *Contratti*, 1999, 903

PREDEN R., *Inapplicabilità dell'equo canone ai residences*, in *Giust. civ.*, 1980, I, 507

PREDEN R., LAZZARO F., *Le locazioni per uso non abitativo - La normativa vigente nell'elaborazione giurisprudenziale*, Milano, 1998

PROCIDA MIRABELLI DI LAURO, *L'art. 2059 c.c. va in Paradiso*; in *Resp. civ. prev.*, 2003, 675

PROSPERETTI M., *Riflessioni sul mercato e sul danno derivante da inesatte informazioni*, in AA. VV., *Studi in onore di C. M. Bianca*, IV, Milano, 2006, 637

PROTO PISANI A., *Note sulla tutela civile dei diritti*, in *Foro it.*, 2002, V, 165

PROVERA G., *Locazione - Disposizioni generali (art. 1571-1606)*, in *Commentario del codice civile* a cura di A. SCIALOJA e G. BRANCA, Bologna-Roma, 1981

PUGLIATTI S., *Precisazioni in tema di causa del negozio giuridico*, in ID., *Diritto civile, Metodo, teoria, pratica. Saggi*, Milano, 1951, 105

PUTTI P.M., *Danno da vacanza rovinata*, in *Contratti*, 2002, 10, 952

PUTTI P.M., *Nota a sentenza della Corte di Giustizia CE del 12 marzo 2002*, in *I Contratti*, 2002, 954

Py, *Le tourisme, un phénomène économique*, Paris, 2002

- QUADRI E., *Indennizzo e assicurazione*, in *Responsabilità civile e assicurazione obbligatoria*, a cura di M. COMPORTE e G.G. SCALFI, Milano, 1986, 124
- QUARANTA A., *Acquisti degli enti non profit e sistema dei controlli*, Napoli, 2002
- RABITTI M., *Il danno non patrimoniale da inadempimento contrattuale*, in *Studi in onore di C.M. Bianca*, IV, Milano, 2006, 690 e in *Resp. civ. e prev.*, 2004, 359
- RABITTI M., *Sub commento art. 95 cod. cons.*, in *Commentario cod. cons.*, cit., 625
- RAGONE G., *Turismo*, in *Enc. delle scienze sociali*, VIII, Roma, 1998, 680
- RANOUIL, *L'autonomia de la volonté*, Parigi, 1980
- RENNI M., *Ambiente e territorio nell'ordinamento europeo*, in *Riv. it. dir. pubbl. comunitario*, 2009, 649
- RENNI M., *La nuova legge quadro sul turismo: lo Stato ritorna protagonista (commento alla l. 29 marzo 2001, n. 135)*, in *Giornale dir. amm.*, 2001, 1195
- RESCIGNO P., *La forma codice: storia e geografia di una idea*, in *Riv. dir. civ.*, 2002, I, 29
- RESCIGNO P., *Sulla compatibilità tra il modello processuale delle class action ed i principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano*, in *Giur. it.*, 2000, 2226
- RESCIGNO P., *Trasparenza bancaria e diritto comune dei contratti*, in *Banca borsa e tit.cred.*, I, 1990
- RESTA V., *La legislazione regionale sul turismo religioso dopo la riforma costituzionale del 2001*, in *Quad. dir. pol. Eccl.*, 2006, 491
- REZZONICO S., *Il bed and breakfast in condominio e l'approvazione dell'assemblea*, in *Foro it.*, 2009, I, 27
- RICCA L., *Sui cosiddetti rapporti contrattuali di fatto*, Milano, 1965
- RICCI F., *Codice del Consumo. Commentario*, a cura di G. ALPA e L. ROSSI CARLEO, Napoli, 2005, 588
- RICCI G.F., *Valore probatorio del documento informatico ed errori duri a morire*, in *Riv. trim.*, 2002, 1423
- RICCIUTO V., *La formazione progressiva del contratto*, in E. GABRIELLI (a cura di), *I contratti in generale*, I, in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2006, 182
- RICOLFI M., *Questioni in tema di assicurazione per conto di chi spetta*, in *Giur. it.*, 1992, I, 1, 489
- RIGHETTI G., *Trasporto e deposito*, in *Dir. marittimo*, 1991, 66
- RIGHETTI G., *Trattato di diritto marittimo*, Parte V: Aggiornamenti e indici generali, Milano, 2001, 1137
- RIGHI L., *Le strutture ricettive*, in FRANCESCHELLI-MORANDI (a cura di), *Manuale del diritto del turismo*, Torino, 2007, 170
- RIGHI L., *Professioni turistiche e «liberalizzazioni»: le guide vincono la battaglia, ma perdono la «guerra»*, in *Dir. turismo*, 2007, 228
- RIGUZZI M. e ANTONINI A., *Trasporti e turismo*, Torino, 2008
- RIGUZZI M., *Il danno da vacanza rovinata*, in *Dir. Tur.*, 2003, 7

- RIMOLDI F., *La causa quale ragione in concreto del singolo contratto*, in *Contratti*, 2007, 621
- RIVOLTA G.C.M., *Sull'impresa agricola: vitalità ed espansione di una fattispecie codicistica*, in *Riv. dir. civ.*, 1989, I, 537
- RIZZO V., *Condizioni generali di contratto e vessatorietà*, in E. CESARO (a cura di) *Clausole abusive e direttiva comunitaria*, Napoli, 62.
- RIZZO V., *Interpretazione dei contratti e relatività delle sue regole*, Napoli, 1985
- RIZZO V., *Le clausole abusive nell'esperienza tedesca, francese, italiana e nella prospettiva comunitaria*, Napoli-Camerino, 1994, 605
- ROBOCH A., *Outsourcing*, in *Digesto disc. priv., Aggiornamento*, 2, II, Torino, 2003
- RODDI G., *Guide turistiche, interpreti*, in *Digesto pubbl.*, Torino, 1993, VIII, 63
- RODOTÀ S., *Il problema della responsabilità civile*, Milano, 1954
- ROLFI F., *Funzione concreta, interesse del creditore ed inutilità della prestazione: la Cassazione e la rielaborazione del concetto di causa del contratto*, in *Corriere Giur.*, 2008, 7, 921
- ROLFI F., *La causa come "funzione economico sociale": tramonto di un idolum tribus?*, in *Corriere giur.*, 2006, 1718
- ROMA, *Contratto d'albergo*, in *Studium iuris*, 2003, 785
- ROMANELLI G. e SILINGARDI G., *Contratti di viaggio organizzati*, in *Enc. Giur.* Treccani, Roma, 1996, 1
- ROMANELLI G., *Il contenuto del contratto di organizzazione di viaggio e la sua integrazione*, in *Dir. Trasp.*, 1990, 40
- ROPPO E AFFERNI, *Dai contratti finanziari al contratto in genere: punti fermi della Cassazione su nullità virtuale e responsabilità contrattuale*, in *Danno e resp.*, 2006, 25
- ROPPO E., *Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), Commentario*, in *Nuove leggi civ. e comm.*, 1978, 1777
- ROPPO E., *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 1
- ROPPO V., *Contratti standard: autonomia e controlli nella disciplina delle attività negoziali di impresa*, Milano, 1975
- ROPPO V., *Contratti turistici e clausole vessatorie*, in AA. VV., *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, a cura di U. DRAETTA e C. VACCÀ, Milano, 1995, 94
- ROPPO V., *Contratti turistici e clausole vessatorie*, in *Foro it.*, 1992, I, 1571
- ROPPO V., *Contratto di diritto comune, contratto del consumatore, contratto con asimmetrie di potere contrattuale: genesi e sviluppi di un nuovo paradigma*, in *Riv. dir. priv.*, 2001, 768
- ROPPO V., *Diritto privato regionale?*, in *Riv. dir. priv.*, 2003, 39
- ROPPO V., *I contratti del turismo organizzato*, in V. RIZZO, *Diritto privato comunitario*, Napoli, 1997

- ROPPO V., *I contratti del turismo organizzato. Prime riflessioni sul decreto legislativo n. 111/1995*, in *Studi in onore di P. Rescigno*, Milano, 1998, III, 689
- ROPPO V., *I contratti del turismo organizzato. Prime riflessioni sul decreto legislativo n. 111/1995*, in *Materiali e commenti sul nuovo diritto dei contratti*, a cura di G. VETTORI, Padova, 1999, 1973
- ROPPO V., *Il contratto del duemila*, Torino, 2005
- ROPPO V., *Il contratto*, in AA.VV., *Trattato di diritto privato*, a cura di IUDICA ZATTI, Milano, 2000
- ROPPO V., *Il contratto*, in *Trattato Iudica e Zatti*, Milano, 2001, 381
- ROPPO V., *Nota di commento al comunicato del Ministro degli Affari Esteri*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1980, 589
- ROPPO V., *Note introduttive*, in *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 2,
- ROPPO V., *Parte generale del contratto, contratti del consumatore e contratti asimmetrici*, in *Riv. dir. privato*, 2007, 669
- ROSAFIO E.G., *Riflessione in margine all'art. 29 della Convenzione di Montreal del 1999*, in *Dir. Turismo*, 2006, 124
- ROSAFIO E.G., *Brevi riflessioni sull'applicabilità dell'art. 29 della Convenzione di Varsavia ai preposti del vettore aereo e sulla nozione di preposto*, in *Giust. civ.*, 2002, I, 2847
- ROSAFIO E.G., *Il negato imbarco, la cancellazione del volo e il ritardo nel trasporto aereo di persone: il regolamento n. 261/2004/CE*, in *Giust. civ.*, 2004, 476
- ROSAFIO E.G., *Il trasporto aereo di cose - Riflessioni sul nuovo regime legale*, Milano, 2007
- ROSAFIO E.G., *Overbooking, cancellazione e ritardo: nuove regole per il trasporto aereo comunitario di persone*, in *Dir. turismo*. 2004, 3, 205
- ROSSELLI G., *Il contratto di agenzia*, Torino, 2000
- ROSSELLO C., *I contratti dell'informatica nella nuova disciplina del software*, Milano, 1997
- ROSSI CARLEO L., *Commento sub art. 5 cod. cons.*, in *Commentario cod. cons.*, a cura di ALPA E ROSSI CARLEO, Napoli, 2005, 125
- ROSSI CARLEO L., DONA M., *Il contratto di viaggio turistico*, in *Tratt. dir. civ. Notar.*, Napoli, 2010
- ROSSI CARLEO L., *Il diritto all'informazione: dalla conoscibilità al documento informativo*, in *Riv. dir. priv.*, 2004, 349
- ROSSI CARLEO L., *Il turista come consumatore speciale*, in AA. VV., *Le clausole vessatorie nei contratti coi consumatori. Commentario agli artt. 1469 bis- 1469 sexies del Cod. civ.*, a cura di G. ALPA e S. PATTI, II, Milano, 1997, 828
- ROSSI CARLEO L., *La codificazione di settore: il Codice del Consumo*, in *Rass. dir. civ.*, 2005, 879
- ROSSI CARLEO L., *La tutela del consumatore di servizi turistici*, relazione al Convegno su "Il turista come consumatore speciale", organizzato dall'Unione Nazionale Consumatori (Roma, 20 ottobre 2004)

- ROSSI CARLEO L., *Turismo organizzato e vacanza rovinata: la risarcibilità del danno*, in *Riv. dir. impresa*, 1995, 480
- ROSSI-CARLEO L., *Il turista come consumatore speciale*, in G. ALPA-S. PATTI, *Le clausole vessatorie nei contratti con i consumatori. Commentario agli art. 1469 bis - 1469 sexies del c.c.*, Milano, 1997, II, 812
- ROTONDI E., *Il contratto d'agenzia e rappresentanza*, Milano, 1979
- ROUXEL, *L'évolution du formalisme*, 1953
- ROVELLI L., *Prestazioni di cortesia*, in *Noviss. Dig. it.*, XIII, Torino, 1966, 733
- ROVELLI R., *Il trasporto di persone*, Torino, 1960
- ROVRI A., *La disciplina della ricettività alberghiera ed extra-alberghiera in Provincia di Trento*, in *Dir. Turismo*, 2007, 3, 241
- RUBINO D., *Dell'appalto*, Bologna, 1973, 103
- RUBINO D., *La compravendita*, Milano, 1962, 65
- RUFFOLO U., *Clausole vessatorie e abusive. Gli artt. 1469 bis e ss. c.c. e i contratti del consumatore*, Milano, 1997, 24
- RUSSO E., *L'interpretazione delle leggi civili*, Torino, 2000
- SACCO R. E DE NOVA G., *Il contratto*, in *Tratt. dir. civ.*, diretto da RESCIGNO, X, Torino, 2004
- SACCO R., *Autonomia contrattuale e tipi*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 1966, II, 785
- SACCO R., *Il contratto imposto*, in *Trattato di diritto privato*, diretto da P. RESCIGNO, X, 2, Torino, 1996, 483
- SACCO R., *Il contratto*, I, in *Tratt. dir. civ.*, diretto da R. SACCO, Torino, 2004
- SACCO R., *Il contratto*, II, in *Tratt. di diritto civile-Sacco*, Torino, 1993
- SACCO R., *Il contratto*, in *Tratt. dir. civ.*, fondato da VASSALLI
- SACCO R., *Il contratto*, in *Tratt. dir. priv.*, X, Torino, 1982
- SAILLES, *De la déclaration de volonté. Contribution à l'étude de l'acte juridique dans le code civil allemand*, Paris, 1901
- SANTAGATA C., *Del mandato. Disposizioni generali*, in *Comm. c.c. SCIALOJA E BRANCA*, Bologna-Roma, 1985
- SANTAGATA R., *Il diritto del turismo*, Torino, 2009
- SANTINI G., *Della compravendita con prezzo a carico del venditore e di altri scambi anomali con natura di servizi*, in *Contr. Impr.*, 1987, 416 e ora in *Scritti giuridici*, Milano, 1992, I, 897.
- SANTINI G., *I servizi*, Bologna, 1987, 92
- SANTORO G., *Crisi del Golfo e impossibilità sopravvenuta dovuta a fatto del creditore*, in *Contratto e impresa*, 1991, 519
- SANTORO PASSARELLI G., *Dottrine generali del diritto civile*, Napoli, 2002
- SANTUARI A., *I confini della responsabilità dell'organizzatore di una crociera turistica*, in *Dir. Tur.*, 2007, 259
- SANTUARI A., *I contratti di viaggio all inclusive tra fonti interne e diritto transnazionale*, Padova

- SANTUARI A., *Il turismo termale alla prova del cambiamento europeo e della disciplina regionale*, in *Dir. Turismo*, 2006, 3, 241
- SANTUARI A., *L'applicabilità della CCV al contratto di intermediazione di viaggio e l'ambito della responsabilità del travel agent*, in *Dir. turismo*, 2007, 47
- SANTUARI A., *Le associazioni non profit operanti nel settore turistico tra legislazione nazionale e regionale*, in *Dir. turismo*, 2005, 1, 12
- SANTUARI A., *Le condizioni generali di trasporto nel contratto di trasporto marittimo di persone e di crociera turistica. Tra vessatorietà ed esigenze di tutela del turista-viaggiatore*, in *Dir. traspt.*, 2006, 1, 96-155
- SANTUARI A., *Le onlus. Profili civili, amministrativi e fiscali*. Padova, 2000 e *Un contributo per la revisione del cod. civ. Un confronto europeo*, in S. ZAMAGNI (a cura di), *Il non profit al bivio*, in *EGEA*, 2002, 65
- SARACINI E. -TOFFOLETTO F., *Il contratto di agenzia*, Milano 1996
- SARACINI E., *Commento all'art. 9, legge 3 maggio 1985, n. 204*, in *Le nuove leggi civ. comm.*, 1986
- SARACINI E., *Il contratto di agenzia*, Milano, 1987
- SARACINI E., *L'obbligazione a contrarre del preponente*, in *Riv. dir. lav.*, 1984, I, 253
- SARACINI E., *Lineamenti ed elementi distintivi dell'agenzia*, in *Profili di diritto interno e comunitario*, Fermo, 1988
- SARZANA DI SANT'IPPOLITO F., *I contratti di internet e di commercio elettronico*, Milano, 2001
- SASSI A., *Qualificazione del contratto e canoni ermeneutici* (Nota a Trib. Terni, 22 giugno 2000), in *Rass. giur. umbra*, 2001, 129
- SAVATIER R., LELOUP J., *Droits des affaires*, Paris, 1980
- SCALETTARIS P., *L'albergo diffuso*, in *Arch. Locazioni*, 2007, 131
- SCALFI G.G., *Assicurazione (Contratto di)*, in *Digesto comm.*, I, Torino, 1987, 333
- SCALFI G.G., *I contratti di assicurazione. L'assicurazione danni*, Torino, 1991
- SCALFI G.G., *Manuale delle assicurazioni private*, Milano, 1994
- SCALISI V., (a cura di), *Il ruolo della civilistica italiana nel processo di costruzione della nuova Europa*, Milano,
- SCALISI V., *Categorie e istituti del diritto civile, nella transizione al post moderno*, Milano, 2005
- SCALISI V., *Codice di diritto privato europeo*, Padova, 2002
- SCALISI V., *La teoria del negozio giuridico a cento anni dal B.G.B.*, in *Riv. dir. civ.*, 1998, I, 551
- SCHLESINGER P., *Categorie dogmatiche e normative in tema di non profit organizations*, in *Gli enti non profit in Italia*, a cura di G. PONZANELLI, Padova, 1994, 280
- SCHLESINGER P., *Ordinamento civile*, in *L'ordinamento civile nel nuovo sistema delle fonti*, Milano, 2002, 27
- SCHLESINGER P., *Riflessioni sulla prestazione dovuta nel rapporto obbligatorio*, in *Riv. trim.*, 1959, 1273
- SCHLESINGER, *Poteri unilaterali di modificazione (jus variandi) del rapporto contrattuale*, in *Giur. comm.*, 1992
- SCOGNAMIGLIO C., *Interpretazione del contratto e interessi dei contraenti*, Padova, 1992
- SCOGNAMIGLIO C., *L'interpretazione*, in E. GABRIELLI (a cura di), *I Contratti in generale*, I, in *Tratt. dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, I, Torino, 2006, 1035

- SCOGNAMIGLIO G., *Commercio elettronico e categorie civilistiche: la conclusione e l'esecuzione del contratto telematico*, in *Scritti in memoria di Mario Buoncristiano*, Napoli, 2002, I, 1233
- SCOGNAMIGLIO R., *Danni alla persona e danno morale*, in *Riv. dir. priv.*, 2008, 463
- SCOGNAMIGLIO R., *Diritto del Lavoro*, Roma, 2005
- SCOGNAMIGLIO R., *Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale*, in *Noviss. Dig. it.*, XV, Torino, 1968, 676
- SCOGNAMIGLIO R., voce *Danno morale*, in *Noviss. Dig. it.*, VI, Torino, 1960, 146
- SCORTECCI F., *Il tour operator non è responsabile per i danni che il viaggiatore avrebbe potuto evitare con l'ordinaria diligenza*, in *Dir. turismo*, 2004, 242
- SCORTECCI F., *Prenotazione alberghiera e risarcimento del danno per mancata presentazione del cliente*, in *Dir. turismo*, 2003, 40
- SCORTECCI F., *Responsabilità del ristoratore per danni subiti dagli avventori all'interno del locale*, in *Contratti*, 2004, 457
- SELVINI, *Buona fede e preliminari di compravendita ad effetti anticipati*, in *Contratti*, 2005, 429
- SENIGAGLIA R., *La mediazione come «contratto di fatto»*, in *Contratti*, 2003, 373
- SERRA T., *Inadempimento del contratto di viaggio e danno da vacanza rovinata*, in *Giust. civ.*, 2000, I, 1207
- SESTA, *Danno da vacanza rovinata e danno morale contrattuale*, in *Giur. it.*, 2002, 1801
- SEVERONI C., *Diligenza del tour operator e irresponsabilità per fatto del fornitore del servizio*, in *Dir. turismo*, 2005, 345
- SICA S., *Gentlemen's agreement e intento giuridico negativo: elaborazione dottrinale e risveglio giurisprudenziale*, in *Contr.*, 2001, 85
- SICA S., *Gentlemen's agreement e intento giuridico*, Napoli, 1995
- SICCHIERO G., *L'inadempimento preordinato è causa di nullità del contratto*, in *Contr. Impr.*, 2000, 613
- SILINGARDI G. e MORANDI F., *La tutela del turista nella disciplina comunitaria*, in *Riv. giur. circolaz. e trasp.*, 1997, 6
- SILINGARDI G. e MORANDI F., *La vendita dei pacchetti turistici – La direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/CEE ed il d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Legislazione oggi*, Collana diretta da P. CENDON, Torino, 1998
- SILINGARDI G. e ZENO ZENCOVICH V., *La tutela del turista*, Napoli, 1993
- SILINGARDI G.- MORANDI F., *La vendita di pacchetti turistici*, Torino, 1998, 200
- SILINGARDI G.- RIGUZZI M., *Rischio di impresa dell'organizzatore di viaggi e assicurazione della responsabilità civile*, in *Riv. Giur. Circ. trasp.*, 1980, 654
- SILINGARDI G.- ZENO-ZENCOVICH V., *Presentazione*, in *La tutela del turista*, Napoli, 1993, 5
- SILINGARDI G., *Contratti di viaggi organizzati*, in *Enc. Giur.*, 1996, IX, 2
- SILINGARDI G., *La politica comunitaria in materia di turismo e la figura dell'agente di viaggio*, in *Trasporti*, 1993, 3

SILINGARDI G., *Le professioni turistiche: profili organizzatori nell'ordinamento interno ed in quello comunitario*, in *Riv. giur. circolaz. e traspt.*, 1993, 677

SIMONINI E., *La compravendita di pacchetti turistici on-line e l'esclusione del diritto di recesso da parte del turista*, in *Dir. turismo*, 2007, 1, 25

SIRENA P., in AA. VV., *Le clausole vessatorie nei contratti coi consumatori, Commentario agli artt. 1469 bis-1469 sexies del Cod. civ.*, a cura di G. ALPA E S. PATTI, II, Milano, 1997, 583

SIRGIOVANNI B., *sub art. 85-88*, in *Comm. al cod. cons.*, VETTORI, Padova, 2007, 716

SMORTO G., *Clausole abusive e diritto dei consumatori. Raffronti comparatistici*, Padova, 2001, 34-58

SMORTO G., *Il danno da inadempimento*, Padova, 2005

SOLDATI N., *La conciliazione nel settore turistico*, in *Dir. turismo*, 2003, 232

SOROS G., *Globalizzazione*, Milano, 2002

SORRENTINO, *Assetto di interessi e causa del contratto*, in *Dir. e prat. soc.*, 2006, 89

SPANGARO V., *Il danno non patrimoniale da contratto: l'ipotesi del danno da vacanza rovinata*, in *Resp. civ. e prev.*, 2007, 719

SPASIANO E., *Contratto di crociera turistica e clausole particolarmente onerose*, in *Riv. Dir. nav.*, 1962, 64

SPASIANO E., *Contratto di crociera turistica e clausole particolarmente onerose*, in *Riv. Dir. Nav.*, 1962

SPASIANO E., *Prestazione di assistenza turistica: appalto o mandato?*, in *Riv. Dir. comm.*, 1978, II, 354

SPASIANO E., voce *Crociera (Contratto di)*, in *Enc. Dir.*, XI, Milano, 1962, 401

STANGHELLINI L., *Contratto turistico e prenotazione*, in *Giur. it.*, 1982, IV, 135

STANGHELLINI L., *Contributi allo studio dei rapporti di fatto*, Milano, 1997

STANGHELLINI L., *Viaggio (contratto di)*, in *Novissimo dig., appendice*, VII, Torino, 1987, 1127

STANZIONE P., *Clausole compromissorie, arbitrato e tutela dei consumatori*, in *Problemi di diritto privato*, Salerno, 1998, 210

STANZIONE P., *Per una sintesi unitaria nella difesa del consumatore*, in *Riv. dir. civ.*, 1994, I, 889

STATELLA M.C., *Condizioni generali di contratto tra tour operatore agente di viaggi*, in *Dir. tur.*, 2003, 107

STELLA G., *Impossibilità della prestazione per fatto imputabile al creditore*, Milano, 1995, 257

STUCCHI M., *Cancellazione del volo e diritti del passeggero*, in *Dir. turismo*, 2008, 4, 379

TABBONI S., *Xenofobia*, in *Enc. delle scienze sociali*, VIII, Roma, 1998, 802

TAMBURRINO G., *I vincoli unilaterali nella formazione progressiva del contratto*, Milano, 1991

TAMBURRINO G., *Patto d'opzione*, in *Noviss. Dig. it.*, XII, Torino, 1965

TAMPONI M., *La risoluzione per inadempimento*, in *Trattato RESCIGNO, I contratti in generale*, II, Torino, 1999, 1550

TARDIA I., *Buona fede ed obblighi di informazione tra responsabilità precontrattuale e responsabilità contrattuale*, in *Rass. dir. civ.*, 2004, 724

- TASSONI G., *Commento agli articoli da 82 a 100 d. lgs. 206/2005*, in AA.VV., *Codice del Consumo*, a cura di CUFFARO, Milano, 2006, 343
- TASSONI G., *Contratto di rimessaggio, contratto di campeggio ed obblighi del gestore*, in *Giur. it.*, 1994, 1, 1827
- TASSONI G., *I diritti a tempo parziale su beni immobili. Un contributo allo studio della multiproprietà*, Padova, 1999
- TASSONI G., *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998
- TASSONI G., *Il nuovo decreto legislativo sui viaggi organizzati. Commento al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111*, in *Contratti*, 1995, 3, 312
- TASSONI G., *In tema di responsabilità derivante dal contratto di viaggio*, in *Resp. Civ. prev.*, 1987, 454
- TASSONI G., *Organizzazione di viaggi nazionali ed internazionali e doveri di protezione*, in *Giur. it.*, 1991, I, 270, 68
- TASSONI G., *Risoluzione e recesso nel contratto di viaggio*, in *Recesso e risoluzione dei contratti*, a cura di G. DE NOVA, Milano, 1994, 659
- TASSONI G., *Sub art. 100*, in AA.VV., *Codice del Consumo*, a cura di CUFFARO, Milano, 2006, 503
- TEDESCHINI F., *Agriturismo*, in *Enc. Dir., App. II*, Milano, 1998, 53
- TINCANI C., *I presupposti della responsabilità dell'intermediario di viaggio*, in *Dir. turismo*, 2008, 2, 159
- TINCANI, *Mancata esecuzione del viaggio e responsabilità del viaggiatore*, in *Dir. turismo*, 2008, 407
- TINCANI, *Trasporto aereo di persone ed erronea esclusione del limite risarcitorio per danni al bagaglio*, in *Dir. turismo*, 2004, 3, 251
- TOFFOLETTO F., *Commento agli artt. 2, 3, 4, 6, 11, legge 23 maggio 1985, n. 204*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1986
- TOFFOLETTO F., *Problematiche attuali del diritto alla provvigione*, in *Il rapporto di agenzia, Profili di diritto interno e comunitario*, Fermo, 1988
- TOGLIATTO M., *Clausole vessatorie e inibitoria d'urgenza: primi aggiustamenti giurisprudenziali*, in *Corriere giur.*, 1998, 103
- TOMMASEO F., *Art. 1469 sexies*, in G. ALPA-S. PATTI, *Clausole vessatorie nei contratti del consumatore. Commentario*, diretto da SCHLESINGER, Milano, 2003, 1162,
- TOMMASINI M. (a cura di), *Autonomia privata e strumenti di controllo nel sistema dei contratti*, Torino, 2007
- TOMMASINI M., *Interventi normativi sulla responsabilità degli operatori turistici nei confronti di viaggio tutto compreso (dalla Convenzione internazionale del 1970 al decreto legislativo n. 111/1995, attuativo della direttiva CEE n. 314/90)*, in *Giust. civ.*, 2000, II, 255
- TONNER K., in *Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht*, 2002.
- TORRENTE A. - SCHELSINGER P., *Manuale di diritto privato*, Milano, 2009, 392
- TORRENTE A., *Le clausole di esonero e le clausole limitative della responsabilità*, in *Giust. Civ.*, 1951, 251.

- TORRESANI C., *Il rapporto tra stipulazione, interpretazione e qualificazione giuridica nella ricostruzione del programma contrattuale* (Nota a Cass., 4 febbraio 2009, n. 2720), in *Obbligazioni e contratti*, 2010, 428
- TORRESI T., *Appunti in materia di illecito comunitario dello Stato, e accertamento del nesso di causalità*, in *Giur. it.*, 2000, 1346
- TOSI E., (a cura di), *Commercio elettronico e servizi della società dell'informazione*, Milano, 2003
- TOSI E., *Contratto virtuale* [aggiornamento-2003], in *Digesto civ.*, 2003, Torino, I, 458
- TOSI E., *I contratti di informatica*, Milano, 1993
- TOSI E., *Il contratto di outsourcing di sistema informatico*, Milano, 2001
- TOSI E., *Il contratto virtuale - Prima parte: profili strutturali e procedurali; seconda parte: profili formali*, in *Studium iuris*, 2008, 669 e 797
- TOSI E., *Il contratto virtuale - Procedimenti formativi e forme negoziali tra tipicità e atipicità*, Milano, 2005
- TRABUCCHI A., *Commentario breve al codice civile*, Padova, 1984
- TRABUCCHI A., *Istituzioni di diritto civile*, Padova, 2009
- TRANQUILLI LEALI R. e ROSAFIO E.G., *Sicurezza, navigazione e trasporto*, Milano, 2008
- TRIMARCHI M., *Codice delle Locazioni*, Milano, 2009
- TRIMARCHI M., *La locazione abitativa nel sistema e nella teoria generale del contratto*, Milano, 1988
- TRIMARCHI M., *La multiproprietà*, in A. TIZZANO (a cura di), *Il diritto privato dell'Unione europea*, I, in *Tratt. dir. priv.*, BESSONE, Torino, 2000, 245
- TRIMARCHI P., *Istituzioni di diritto privato*, Milano, 1998
- TRIMARCHI P., *Rischio e responsabilità oggettiva*, Milano, 1961
- TRIONI G., *Agenzia e lavoro subordinato: interferenze di disciplina giuridica*, in *Il rapporto di agenzia, profili di diritto interno e comunitario*, Fermo, 1988
- TRIONI G., *Il contratto d'agenzia*, 1994
- TRIPODI E.M., *Commercio elettronico: le indicazioni del legislatore comunitario e nazionale*, in *Disciplina comm.*, 2000, 777
- TRIPODI E.M., *Divagazioni giuridiche in tema di commercio elettronico*, in *Corriere giur.*, 2000, 1385
- TRISORZIO LIUZZI G., *Tutela giurisdizionale delle locazioni*, in *Tratt. dir. civ. CNN* diretto da P. PERLINGIERI, IV, Napoli, 2005, 19
- TULLIO A., *Il contratto per adesione tra il diritto comune dei contratti e la novella dei contratti dei consumatori*, Milano, 1997
- TULLIO L., *Condizioni generali di contratto e clausole vessatorie nella contrattualistica dei trasporti*, in *Dir. trasp.*, 1995, 3, 734
- TULLIO L., *La responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario dopo il codice del Consumo*, in AA.VV., *Attività alberghiera e di trasporto nel pacchetto turistico all inclusive; le forme di tutela del turista-consumatore*, a cura di BUSTI-SANTUARI, Trento, 2006, 119
- TULLIO L., *Overbooking o ritardo?*, in *Dir. trasp.*, 2001, 187

- TULLIO L., *Overbooking, cancellazione e ritardi*, in *Studi su negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, Cagliari, 2005, 9
- TURCO A., *Il ristoratore non risponde dei danni al cliente per l'attività pericolosa degli altri avventori*, in *Dir. Turismo*, 2004, 2, 134
- TURCO A., *Irresponsabilità del tour operator per i danni occorsi durante l'escursione facoltativa acquistata in loco dal viaggiatore*, in *Dir. turismo*, 2006, 47
- TURCO A., *Sul rifiuto della proposta alternativa del tour operator in caso di modifiche dopo la partenza*, in *Dir. Tur.*, 2004, 232
- TURCO A., *Vendita di pacchetto turistico con offerta in formula roulette*, in *Dir. Turismo*, 2005, 31
- TURCO BULGHERINI E., *La prenotazione dei servizi di trasporto, turistici ed alberghieri*, in *Studi in memoria di Maria Luisa Corbino*, Milano, 1999, 168
- TURCO BULGHERINI E., *Mancato imbarco*, in *Dir. e pratica aviazione civ.*, 2007, 1, 113
- TURCO, *Sul rifiuto della proposta alternativa del tour operator in caso di modifiche dopo la partenza*, in *Dir. Turismo*, 2003, 3, 232
- VACCÀ C., *Il risarcimento dei danno correlati ai servizi turistici e l'arbitrato*, in AA. VV., *I contratti di viaggio e turismo*, cit., 406,
- VACCÀ C., *Inadempimento contrattuale e risarcimento del danno non patrimoniale: vacanze da sogno e vacanze da incubo*, in *Resp. civ. prev.*, 1991, 286
- VACCÀ C., *La vacanza rovinata e la tutela dei diritti del fornitore dei servizi turistici*, in *Riv. dir. comm. e obbligazioni*, 1992, I, 913
- VACCÀ C., *Responsabilità del "tour operator" tra fatto colposo del terzo e inadempimento dell'ausiliario*, in *Contratti*, 1997, 477
- VALENTINO D., *I contratti a distanza*, in *I contratti dei consumatori*, II, E. GABRIELLI e E. MINERVINI (a cura di), in *Tratt. dei Contratti*, diretto da P. RESCIGNO e E. GABRIELLI, Torino, 2005, 718
- VALENTINO D., *I contratti informatici*, in *Manuale di diritto dell'Informatica*, Napoli, 2004
- VALENTINO D., *Moneta elettronica e tutela del consumatore*, in *Dir. Inf.*, 2004, 58
- VALENTINO D., *Obblighi di informazione e vendite a distanza*, in *Rass. dir. civ.*, 1998, 375
- VALENTINO D., *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, Napoli, 1999
- VALENTINO D., *Recesso e vendite aggressive*, Napoli, 1996
- VALIGNANI B., *Strutture ricettive e servizi per l'ospitalità: tipologie contrattuali*, in *I Contratti*, 2008, 10, 937
- VECCHIO G., *Le istituzioni della solidarietà. Il sistema delle associazioni nel codice civile e nelle legislazione sociale*, Napoli, 1998
- VENCHIARUTTI A., *I contratti di guida e di accompagnamento turistico*, in *I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, *Tempo libero*, VIII, in P. CENDON (a cura di), in *Il diritto privato nella giurisprudenza*, Torino, 2004, 202

- VENCHIARUTTI A., *I contratti per la creazione e la distribuzione dei servizi turistici*, in V. FRANCESCHELLI e F. MORANDI, *Manuale di diritto del turismo*, cit., 380
- VENCHIARUTTI A., *La disciplina dei servizi turistici nel Codice del Consumo e linee di riforma a livello comunitario*, in *Dir. turismo*, 2007, 329
- VENCHIARUTTI A., *Pacchetti turisti su misura*, in *Dir. Tur.*, 2003, 3, 241
- VENCHIARUTTI A., *Vendita di biglietti aerei e obblighi informativi dell'agente di viaggio*, in *Dir. turismo*, 2008, 4, 385
- VENEZIAN G., *La causa dei contratti*, in *Studi sulle obbligazioni*, II, Roma, 1918, 57
- VENOSTA F., *Forme telematiche e precepto di trasparenza*, in *Obbligazioni e contratti*, 2008, 968
- VENOSTA F., *Profili del neoformalismo negoziale: requisiti formali diversi dalla semplice scrittura*, in *Obbligazioni e contratti*, 2008, 872
- VENTURA C., *Il danno da vacanza rovinata e l'assicurazione obbligatoria nei viaggi tutto compreso*, in *PQM*, 2002, 158
- VERARDI C.M., *L'intervento in giudizio e la costituzione di parte civile delle associazioni di consumatori*, in B. CAPPONI – M. GASPARINETTI – C. M. VERARDI, *La tutela collettiva dei consumatori*, in *Consumatori oggi*, collana diretta da M. BESSONE e P. PERLINGIERI, a cura di C.M. VERARDI, Napoli, 1995, 115
- VERDICCHIO V., *Forme volontarie ed accordo contrattuale*, Napoli, 2002
- VERNIZZI S., *Brevi note in materia di responsabilità dell'organizzatore di viaggi e dell'intermediario*, in *Resp. civ.*, 2007, 611
- VERNIZZI S., *Perdita del bagaglio consegnato: il vettore aereo risponde limitatamente del pregiudizio non patrimoniale conseguente al suo inadempimento contrattuale?*, in *Resp. civ. e prev.*, 2007, 9, 1909.
- VERNIZZI S., *Turismo all'aria aperta: la normativa della Toscana a confronto con la disciplina regionale di riferimento*, in *Dir. Turismo*, 2007, 2, 143
- VETTORI C., *Materiali e commenti sul nuovo diritto dei contratti*, Padova, 1999
- VETTORI G., *Le asimmetrie informative fra regole di validità e regole di condotta*, in *Riv. dir. priv.*, 2003, 241
- VIGNALI C., *Formazione del corrispettivo*, in *L'appalto privato* (Trattato diretto da M. COSTANZA), Torino, 2000, 244
- VISALLI N., *Il contratto imposto*, in *Riv. dir. civ.*, 1999, I, 193
- VISINTINI G. (a cura di), *Gli enti non profit tra codice civile e legislazione speciale*, Napoli, 2003
- VISINTINI G., *Inadempimento e mora del debitore*, in *Comm. cod. civ.*, diretto da Schlesinger, Milano, 1987, 239
- VISINTINI G., *La responsabilità contrattuale*, Napoli, 1979
- VISINTINI G., *Trattato breve della responsabilità civile*, Padova, 2005, 235
- VISINTINI G., voce *Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale*, in *Enc. giur. Treccani*, XXVI; Roma, 1991, 1

- VITALE V., *Ancora sulla natura giuridica del contratto di crociera turistica*, in *Foro it.*, 1939, I,
- VITALE V., *Sul contratto di crociera turistica*, in *Riv. Dir. nav.*, 1939, II, 263
- VITALE V., *Sulla natura giuridica del contratto di crociera turistica*, in *Riv. Dir. nav.*, 1938, I, 97
- VITTADINI G. (a cura di), *Il non profit dimezzato*, Milano, 1997
- VITUCCI P., *Proprietà e obbligazioni: il catalogo delle fonti dall'Europa al diritto privato regionale*, in *Eur. Dir. priv.*, 2002, 753
- WILLCOCKS L.P. e LACITY M., *Strategic sourcing of information systems*, Chester, 1998
- ZACCARIA A., *La prestazione in luogo dell'adempimento fra novazione e negozio modificativo del rapporto*, Milano, 1987
- ZAGO GARELLI C., *I rapporti di fatto con particolare riguardo al rapporto di lavoro*, Padova, 1964
- ZAKI, *Le formalisme conventionnel: illustration de la notion de contrat-cadre*, RIDC, 1986, 1043
- ZAMAGNI L., *Il danno da vacanza rovinata: prospettive interpretative alla luce della recente evoluzione giurisprudenziale*, in F. ROVERSI MONACO E M. GOLA (a cura di), *Mercato, diritti e consumi: la tutela del turista consumatore*, Torino, 2008, 93
- ZAMPONE A., *La responsabilità del vettore aereo per negato imbarco e cancellazione del volo*, in *Studi su negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, Cagliari, 2005, 61
- ZENO ZENCOVICH V., *Il danno da vacanza rovinata questioni teoriche e prassi applicative*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, I, 879
- ZENO ZENCOVICH V., *Il diritto europeo dei contratti*, in *Giur. it.*, 1993, IV, 57
- ZENO- ZENCOVICH V., *Onore e reputazione nel sistema del diritto civile*, Napoli, 1985, 320
- ZENO ZENCOVICH V., voce *Consumatore (Tutela del)*, I, in *Enc. giur. it.*, VIII, Roma, 1996, 1
- ZICCARDI G., *Informatica giuridica - tomo I: Controcultura, informatica giuridica, libertà del software e della conoscenza*, tomo II: *Privacy, sicurezza informatica, computer forensics e investigazioni digitali*, Milano, 2008
- ZICCARDI G., *Informatica, comportamenti e diritto: dalla computer ethics alla computer forensics*, in *Cyberspazio e dir.*, 2008, 395
- ZIMMERMANN R., *Lineamenti di un diritto europeo dei contratti*, in *Studium iuris*, 1999, 233
- ZIVIZ P., *Alla scoperta del danno esistenziale*, in *Contratto e impresa*, 1994, 845
- ZIVIZ P., *Danno non patrimoniale*, in [www.neldiritto.it](http://www.neldiritto.it), 2008
- ZIVIZ P., *L'evoluzione del sistema risarcitorio del danno: modelli interpretativi a confronto*, in *Riv. crit. dir. priv.*, 1999, 61
- ZOPPINI A., *Informatizzazione delle conoscenze e responsabilità. I sistemi esperti*, in *Dir. informaz. e informat.*, 1989, 5811989
- ZUDDAS G., *Il contratto d'albergo - Il contratto di viaggio - Il contratto del tempo libero*, Milano, 2002
- ZUDDAS G., *Il deposito in albergo e nei magazzini generali*, in *Tratt. dir. comm.*, diretto da BUONOCORE, II, III, 4, Torino, 2006, 73

ZUNARELLI S., *La assicurazioni nel turismo*, in F. DELFINI E F. MORANDI ( a cura di), *I contratti del turismo, dello sport, e della cultura*, in *Trattato dei contratti*, diretto da P. RESCIGNO E E. GABRIELLI, Milano 2010, 241

ZUNARELLI S., *La Direttiva CEE n. 90/314 del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso*, in *Dir. trasf.*, 1994, 74

ZUNARELLI S., *La Direttiva CEE n. 90/314 del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso*, in *La tutela del turista*, a cura di SILINGADI E ZENO-ZENCOVICH, Napoli, 1993

## Indice delle decisioni

### CORTE DI GIUSTIZIA CE

- Corte Giust., 22 dicembre 2008, n. C-549/07, in *Dir. trasporti*, 2009, 808  
Corte Giust., 27 settembre 2007, n. C-396/06, in *Dir. trasporti*, 2009, 254  
Corte Giust., 10 gennaio 2006, n. C-344/04, in *Dir. turismo*, 2006, 2, 155  
Corte Giust., 10 marzo 2005, n. C-336/03, in *Dir. turismo*, 2006, 54  
Corte Giust., 27 gennaio 2005, n. C-125/04, in *Foro amm.*  
Corte Giust., 30 aprile 2002, n. C-400/00, in *Foro it.*, 2002, IV, 329  
Corte Giust., 12 marzo 2002, n. C-168/00, in *Dir. Tur.*, 2003, 25  
Corte Giust., 13 luglio 2000, n. 456/98, in *Foro it.*, 2001, IV, 26  
Corte Giust., 27 giugno 2000, nn. C-240/98, C-241/98, C-242/98, C-243/98 e C-244/98, in *Foro it.*, 2000, IV, 413  
Corte Giust., 15 giugno 1999, C-394/97, in *Foro it.*, 1999, IV, 300  
Corte Giust., 11 febbraio 1999, n. C-237/97, in *Foro it.*, 1999, 385  
Corte Giust., 14 maggio 1998, n. C-364/96, in *Foro it.*, 1998, IV, 289  
Corte Giust., 8 ottobre 1996, n. C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94, C-190/94, in *Raccolta*, 1996, I, 4845  
Corte Giust., 13 novembre 1990, n. C-106/89, in *Foro it.*, 1992, IV, 173

### CORTE COSTITUZIONALE

- Corte Cost., 14 novembre 2008, n. 369, in *Foro it.*, 2009, I, 27  
Corte Cost., 12 ottobre 2007, n. 339, in *Foro it.*, 2008, I, 396  
Corte Cost., 3 luglio 2007, n. 339, in *Dir. Turismo*, 2008, 2, 143  
Corte Cost., 11 maggio 2006, n. 191, in *Foro it.*, 2006, I, 1625  
Corte Cost., 1 luglio 2005, n. 262, in *Dir. Turismo*, 2006, 1, 63  
Corte Cost., 6 luglio 2004, n. 204, in *Foro it.*, 2004, I, 2594  
Corte Cost., 1 ottobre 2003, n. 303, in *Corriere Giur.*, 2004, 29  
Corte Cost., 11 luglio 2003, n. 233, in *Danno e resp.*, 2003, 939

Corte Cost., 5 giugno 2003, n. 197, in *Dir. turismo*, 2003, 368  
Corte Cost., 23 maggio 2003, n. 197, in *Dir. turismo*, 2003, 366

#### CORTE DI CASSAZIONE

Cass., 10 settembre 2010, n. 19283, in *Guida al dir.*, 2011, 1, 86  
Cass., 19 gennaio 2010, n. 696, in *Foro it.*, 2010, I, 841  
Cass., 6 luglio 2009, n. 15798, in *Guida al dir.*, 2009, 35, 14  
Cass., 25 novembre 2008, n. 28056, in *Foro it.*, 2008, 1615  
Cass., sez. un., 11 novembre 2008, n. 26972, in *Foro it.*, 2009, I, 120  
Cass., 3 novembre 2008, n. 26422, in *Obbligazioni e contratti*, 2009, 902  
Cass., 22 ottobre 2008, n. 25584, in *Giust. civ.*, 2009, I, 1683  
Cass., 8 ottobre 2008, n. 24792, in *Mass. Foro it.*, 2008, 1407  
Cass., 10 luglio 2008, n. 18884, in *Contratti*, 2008, 12, 1093  
Cass., 11 giugno 2008, n. 15490, in *Giust. civ.*, 2009, I, 169  
Cass., 24 aprile 2008, n. 10651, in *Dir. turismo*, 2008, 4, 349  
Cass., 12 marzo 2008, n. 6719, in *Società*, 2008, 1226  
Cass., 20 dicembre 2007, n. 26958, in *Obbligazioni e contratti*, 2009, 29  
Cass., 18 dicembre 2007, n. 26617, in *Contratti*, 2007, 597  
Cass., 28 novembre 2007, n. 24739, in *Corriere giur.*, 2008, 1597  
Cass., 24 luglio 2007, n. 16135, in *I Contratti*, 2008, 246  
Cass., 14 giugno 2007, n. 13953, in *Foro it.*, 2007, 1081  
Cass., 5 giugno 2007, n. 13164, in *Resp. civ.*, 2008, 2048  
Cass., 25 maggio 2007, n. 12235, in *Nuova giur. comm.*, 2007, 1177  
Cass., 27 marzo 2007, n. 7493, in *Foro it.*, 2008, I, 232  
Cass., 22 marzo 2007, n. 6969, in *Foro it.*, 2007  
Cass., 6 febbraio 2007, n. 2563, in *Dir. turismo*, 2008, 4  
Cass., 5 febbraio 2007, n. 2477, in *Corriere Giur.*, 2007, 1100  
Cass., 6 luglio 2006, n. 15364, in *Foro it.*, 2006, 2027  
Cass., 8 maggio 2006, n. 10490, in *Giust. civ.*, 2007, 1985  
Cass., 6 aprile 2006, n. 8075, in *Dir. turismo*, 2006, 265  
Cass., 24 marzo 2006, n. 6631, in *Contratti*, 2006, 1085  
Cass., sez. un., 24 marzo 2006, n. 6572, in *Foro it.*, 2006, I, 1344  
Cass., 11 marzo 2006, n. 5390, in *Giust. civ.*, 2006, I, 2331

Cass., 9 novembre 2005, n. 21684, in *Foro it.*, 2006, I, 1807  
Cass., 29 settembre 2005, n. 19024, in *Danno e resp.*, 2006, 25  
Cass., 13 settembre 2005, n. 18128, in *Nuova giur. comm.*, 2006, 364  
Cass., 11 febbraio 2005, n. 2855, in *Corriere giur.*, 2005, 975  
Cass., 10 febbraio 2005, n. 2713, in *Dir. turismo*, 2005, 337  
Cass., 21 gennaio 2005, n. 1273, in *Giust. civ.*, 2006, I, 177  
Cass., 20 gennaio 2005, n. 1150, in *Dir. turismo*, 2005, 267  
Cass., 27 ottobre 2004, n. 20787, in *Dir. turismo*, 2005, 345  
Cass., 18 ottobre 2004, n. 20399, in *Contratti*, 2005, 429  
Cass., 22 giugno 2004, n. 11600, in *Foro it.*, 2004, I, 2350  
Cass., 1 giugno 2004, n. 10484, in *Dir. e giustizia*, 2004, 39, 20  
Cass., 27 aprile 2004, n. 7980, in *Guida al dir.*, 2004, 20  
Cass., 17 febbraio 2004, n. 2992, in *Contratto e impresa*, 2005, 579  
Cass., 23 dicembre 2003, n. 19769, in *Dir. Turismo*, 2004, 4, 327  
Cass., 5 dicembre 2003, n. 18651, in *Dir. Turismo*, 2004, 4, 327  
Cass., 11 novembre 2003, n. 16938, in *Danno e resp.*, 2004, 403  
Cass., 11 novembre 2003, n. 16950, in *Foro it.*, 2004, I, 775  
Cass., 27 ottobre 2003, n. 16090, in *Contratti*, 2004, 371  
Cass., sez. un., 1 ottobre 2003, n. 14669, in *Foro it.*, 2003, I, 3298  
Cass., 9 settembre 2003, n. 13158, in *Dir. e giustizia*, 2003, 37  
Cass., 31 maggio 2003, n. 8827 e 8828, in *Giur. it.*, 2004, 1129  
Cass., 15 febbraio 2003, n. 2312, in *Dir. Turismo*, 2004, 2, 134  
Cass., 3 dicembre 2002, n. 17150, in *Dir. turismo*, 2003, 40  
Cass., 3 dicembre 2002, n. 17167, in *Arch. Locazioni*, 2003, 185  
Cass., 28 novembre 2002, n. 16868, in *Corr. giur.*, 2003, 583  
Cass., 15 novembre 2002, n. 16079, in *Foro it.*, 2003, I, 1526  
Cass., 20 settembre 2002, n. 16868, in *Dir. e giur.*, 1985, 763  
Cass., 22 gennaio 2002, n. 707, in *Giust. civ.*, 2002, I, 2817  
Cass., sez. un., 20 ottobre 2001, n. 13533, in *Foro it.*, 2002, I, 769  
Cass., 25 settembre 2001, n. 12015, in *Giust. civ.*, 2002, I, 2847  
Cass., 26 luglio 2001, n. 10187, in *Corriere Giur.*, 2001, 1274  
Cass., 3 luglio 2001, n. 9009, in *Dir. e form.*, 2002, 501  
Cass., 19 aprile 2001, n. 5817, in *Riv. giur. edilizia*, 2002, 3, 636  
Cass., 1 febbraio 2001, n. 1382, in *Rass. Locazioni*, 2001, 51  
Cass., 22 novembre 2000, n. 15066, in *Banca borsa tit. cred.*, 2002, II, 115

Cass., 2 agosto 2000, n. 10118, in *Dir. maritt.*, 2001, 1431  
Cass., 2 agosto 2000, n. 10124, in *Riv. giur. edilizia*, 2001, I, 333  
Cass., 21 giugno 2000, n. 8429, in *Rep. Foro it.*, 2000, voce *Arbitrato*, 133  
Cass., 7 giugno 2000, n. 7713, in *Foro it.*, 2001, I, 187  
Cass., 18 maggio 1999, n. 4817, in *Foro it.*, 1999, I, 2542  
Cass., 14 maggio 1999, n. 4763, in *Giur. it.*, 2000, 718  
Cass., 23 aprile 1999, n. 4044, in *Arch. Locazioni*, 1999, 812  
Cass., 3 marzo 1999, n. 1793, in *Dir. giur. agr.*, 1999, 2, 345  
Cass., 26 gennaio 1999, n. 680., in *Giust. civ.*, 1999, I, 2035  
Cass., 19 gennaio 1999, n. 460, in *Contratti*, 1999, 903  
Cass., 11 febbraio 1998, n. 2675, in *Riv. giur. edilizia*, 1998, I, 868  
Cass., 18 luglio 1997, n. 6633, in *Foro it.*, 1997, I, 3189  
Cass., 24 maggio 1997, n. 4636, in *Contratti*, 1997, 477  
Cass., 23 aprile 1997, n. 3504, in *Foro it.*, 1997, I, 2108  
Cass., 6 novembre 1996, n. 9643, in *Dir. mar.*, 1998, 1081  
Cass., 17 aprile 1996, n. 3630, in *Mass. Foro it.*, 1996  
Cass., 9 giugno 1995, n. 6506, in *Dir. ed economia assicuraz.*, 1995, 979  
Cass., 21 aprile 1995, n. 4491, in *Arch. Locazioni*, 1995, 564  
Cass., 10 aprile 1995, n. 4118, in *Resp. civ.*, 1995, 528  
Cass., 9 novembre 1994, n. 9304, in *Contratti*, 1995, 2, 170  
Cass., 4 novembre 1994, n. 9063, in *Contratti*, 1995, 172  
Cass., 21 ottobre 1994, n. 8657, in *Giust. civ.*, 1994, I, 3061  
Cass., 11 ottobre 1994, n. 8295, in *Giur. it.*, 1995, I, 1, 998  
Cass., 21 giugno 1993, n. 6866, in *Foro it.*, 1994, I, 1110  
Cass., 18 maggio 1993, n. 5632, in *Mass. Giur. it.*, 1993, 558.  
Cass., 19 settembre 1992, n. 10749, in *Giust. civ.*, 1993, I, 3055  
Cass., 25 agosto 1992, n. 9854, in *Dir. com. sc. intern.*, 1993, 377  
Cass., 4 giugno 1991, n. 6306, in *Foro it.*, 1991, I, 3060  
Cass., 25 gennaio 1991, n. 755, in *Foro it.*, 1991, I, 1436  
Cass., 8 febbraio 1990, n. 882, in *Mass. Foro it.*, voce *Albergo*, 270, 5  
Cass., 20 aprile 1989, n. 1855, in *Foro it.*, 1990, I, 1970  
Cass., 3 aprile 1989, n. 1613, in *Foro it.*, 1989, I, 1420  
Cass., 8 novembre 1988, in *Rass. Trib.*, 1990, 2, 179  
Cass., 14 gennaio 1988, n. 213, in *Mass. Foro it.*, voce *Albergo*, 1988, 213  
Cass., 24 febbraio 1987, n. 1929, in *Giust. civ.*, 1987, I, 1719

Cass., 4 febbraio 1987, n. 1067, in *Foro it.*, 1988, I, 1662  
Cass., 12 giugno 1984, n. 3493, in *Foro it.*, 1984, I, 2773  
Cass., 24 febbraio 1984, n. 1321, in *Giust. civ.*, 1984, I, 2840  
Cass., 13 luglio 1982, n. 4124, in *Foro it.*, 1982, I, 2841  
Cass., 10 marzo 1982, n. 1550, in *Rep. Foro it.*, 1982, voce *Locazione*, n. 621.  
Cass., 6 gennaio 1982, n. 7, in *Riv. giur. cir. trasp.*, 1982, 524  
Cass., 14 dicembre 1981, n. 6610, in *Lavoro e prev. oggi*, 1982, 1941  
Cass., 17 luglio 1981, n. 4655, in *Riv. giur. lav.*, 1982, II, 72  
Cass., 8 luglio 1981, n. 4468, in *Foro it.*, 1981, I, 2950  
Cass., 29 gennaio 1981, n. 690, in *Foro it.*, 1981, I, 1321  
Cass., 28 maggio 1977, n. 2201, in *Riv. Dir. Comm.*, 1978, II, 354  
Cass., 28 maggio 1977, n. 2202, in *Foro it.*, 1977, I, 2701  
Cass., 5 maggio 1961, n. 1041, in *Foro it.*, 1961, 1704  
Cass., 26 marzo 1947, n. 432, in *Foro it.*, 1947, I, 265

#### CONSIGLIO DI STATO

Cons. Stato, 3 dicembre 2003, n. 3165, in *Dir. turismo*, 2004, 269

#### CORTI DI APPELLO

App. Roma, 24 settembre 2002, in *Foro it.*, 2003, I, 347  
App. Milano, 21 maggio 2002, in *Società*, 2003, 1637  
App. Firenze, 26 settembre 2001, in *Dir. turismo*, 2003, 360  
App. Perugia, 3 settembre 1999, in *Rass. giur. umbra*, 1999, 686  
App. Milano, 1 marzo 1996, in *Contratti*, 1997, 386  
App. Perugia, 2 agosto 1994, in *Rass. giur. umbra*, 1995, 25  
App. Bari, 13 febbraio 1991, in *Giur. it.*, 1993, 473  
App. Roma, 12 febbraio 1991, in *Resp. civ. prev.*, 1991, 751  
App. Milano, 21 giugno 1988, in *Dir. trasporti*, 1990, I, 258  
App. Trieste, 27 maggio 1988, in *Trasporti*, 1989, 48, 202  
App. Milano, 17 marzo 1939, in *Riv. Dir. nav.*, 1939, II, 263

## TRIBUNALI

- Trib. Savona, 24 giugno 2008, in *Famiglia e dir.*, 2009, 387
- Trib. Belluno 31 marzo 2008, in *Merito extra*, 2009, 483, 1
- Trib. Torino, 8 ottobre 2007, in *Dir. turismo*, 2008, 2, 159
- Trib. Firenze, 7 settembre 2007, n. 3413, in *Il Merito*, 2008, 2
- Trib. Genova, 27 agosto 2007, in *Dir. turismo*, 2008, 4, 385
- Trib. Napoli, 15 maggio 2007, in *Dir. turismo*, 2008, 407
- Trib. Genova, 3 marzo 2007, inedita
- Trib. Genova, 19 febbraio 2007, in *Dir. Tur.*, 2007, 259
- Trib. Torino, 20 luglio 2006, in *Dir. Tur.*, 2007, 3, 263
- Trib. Ragusa, 7 febbraio 2006, in *Giur. di merito*, 2006, 6, 1450
- Trib. Lucca, 28 gennaio 2006, in *Dir. turismo*, 2007, 47
- Trib. Rimini, 2 gennaio 2006, in *Corr. Merito*, 2006, 296
- Trib. Roma, 13 aprile 2005, in *Dir. turismo*, 2006, 41
- Trib. Torre Annunziata, 29 marzo 2005, in *Contratti*, 2005, 1008
- Trib. Mantova, 4 marzo 2005, in [www.ilcaso.it](http://www.ilcaso.it)
- Trib. Torino, 19 gennaio 2005, in *Dir. Turismo*, 2006, 2, 141
- Trib. Torino, 18 gennaio 2005, n. 344, in *Dir. Turismo*, 2006, 140
- Trib. Catania, 6 luglio 2004, in *Foro it.*, 2005, I, 210
- Trib. Roma, 11 maggio 2004, in *Danno e resp.*, 2005, 297
- Trib. Sanremo, 26 aprile 2004, in *Arch. Locazioni*, 2004, 353
- Trib. Reggio Emilia, 21 febbraio 2004, in *Foro it.*, 2004, I, 2555
- Trib. Milano, 27 gennaio 2004, in *Dir. turismo*, 2006, 47
- Trib. Roma, 27 novembre 2003, in *Dir. turismo*, 2004, 242
- Trib. Roma, 26 novembre 2003, in *Dir. Turismo*, 2004, 232
- Trib. Torino, 21 novembre 2003, in *Dir. Turismo*, 2007, 62
- Trib. Palermo, 15 luglio 2003, in *Dir. trasporti*, 2004, 211
- Trib. Monza, 19 maggio 2003, n. 1617, in [www.personaedanno.it](http://www.personaedanno.it).
- Trib. Treviso, 4 aprile 2003, in *Dir. tur.*, 2004, 127
- Trib. Roma, 3 marzo 2003, in *Danno e resp.*, 2003, 901
- Trib. Napoli, 26 febbraio 2003, in *Giur. Napolet.*, 2003, 5, 172
- Trib. Roma, 24 febbraio 2003, in *Dir. autore*, 2004, 99
- Trib. Roma, 7 febbraio 2003, in *Dir. turismo*, 2003, 353

Trib. Napoli, 16 dicembre 2002, in *Giur. merito*, 2003, 1738  
Trib. Genova, 17 ottobre 2002, in *Dir. Maritt.*, 2004, 515  
Trib. Rimini, 26 settembre 2002, in *Guida al dir.*, 2004, 46  
Trib. Milano, 19 settembre 2002, in *Foro pad.*, 2002, I, 736  
Trib. Venezia, 30 agosto 2002, in *Contratti*, 2003, 373  
Trib. Lanciano, 1 luglio 2002, in *Dir. Turismo*, 2003, 341  
Trib. Roma, 24 aprile 2002, n. 16525, in *Dir. turismo*, 2003  
Trib. Milano, 19 aprile 2002, in *Dir. turismo*, 2003, 157  
Trib. Milano, 7 febbraio 2002, in *Danno e resp.*, 2003, 553  
Trib. Treviso, 14 gennaio 2002, in *Giur. merito*, 2002, 1194;  
Trib. Firenze, 25 settembre 2001, in *Dir. marittimo*, 2003, 558  
Trib. Venezia, 24 settembre 2000, in *Contratti*, 2001, 580  
Trib. Bari, 8 agosto 2000, in *Foro it.*, 2001, I, 2089  
Trib. Palermo, 11 luglio 2000, in *Corriere giur.*, 2000, 158  
Trib. Roma, 22 gennaio 1999, in *Riv. critica dir. lav.*, 1999, 590  
Trib. Genova, 20 luglio 1998, in *Danno e resp.*, 1999, 75  
Trib. Napoli, 15 giugno 1998, in *Dir. trasporti*, 2000, 481  
Trib. Milano, 4 giugno 1998, n. 6736, in *Contratti*, 1999, 39  
Trib. Palermo, 2 giugno 1998, in *Foro it.*, 1999, I, 358  
Trib. Milano, 21 novembre 1997, n. 7461, in *Contratti*, 1999, 256  
Trib. Perugia, 3 maggio 1997, in *Rass. giur. umbra*, 1998, 44  
Trib. Palermo, 5 marzo 1997, in *Foro it.*, 1997, 704  
Trib. Palermo, ord. 23 febbraio 1997, in *Foro it.*, 1997, I, 421  
Trib. Palermo, 24 gennaio 1997, in *Corriere giur.*, 1998, 1, 103  
Trib. Livorno, 12 dicembre 1996, in *Rass. giur. energia elettrica*, 1998, 360  
Trib. Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, I, 879  
Trib. Torino, 8 novembre 1996, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1998, 1005  
Trib. Roma, 30 ottobre 1996, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1998, 258  
Trib. Spoleto, 24 maggio 1995, in *Rass. giur. umbra*, 1995, 453  
Trib. Genova, 12 maggio 1994, in *Giur. it.*, 1994, I, 2, 214  
Trib. Genova, 19 febbraio 1994, in *Contratti*, 1994, 646  
Trib. Milano, 14 dicembre 1992, in *Contratti*, 1994, 675.  
Trib. Bologna, 15 ottobre 1992, in *Contratti*, 1993, 327  
Trib. Milano, 7 maggio 1992, in *Resp. civ. prev.*, 1993, 361  
Trib. Orvieto, 11 febbraio 1992, in *Foro it.*, 1992, I, 1571

Trib. Lecce, 21 settembre 1990, in *Foro it.*, 1991, I, 3060  
Trib. Genova, 13 agosto 1990, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1991, I, 442  
Trib. Roma, 16 ottobre 1989, in *Resp. civ. prev.*, 1991, 286  
Trib. Roma, 6 ottobre 1989, in *Resp. civ.*, 1992, 263  
Trib. Roma, 17 gennaio 1989, in *Giur. it.*, 1991, I, 2  
Trib. Aosta, 15 aprile 1988, in *Arch. Civ.*, 1989, 291  
Trib. Roma, 23 marzo 1988, in *Giur. it.*, 1991, I, 2, 66  
Trib. Firenze, 23 febbraio 1987, in *Giust. civ.*, 1987, I, 2673  
Trib. Napoli, 23 luglio 1984, in *Dir. e giur.*, 1985, 763  
Trib. Roma, 25 maggio 1978, in *Giur. merito*, 1979, 338  
Trib. Macerata, 8 febbraio 1971, in *Giur. mer.*, 1973, 344

#### GIUDICE DI PACE

Giud. Pace Milano, 6 novembre 2007, n. 20825, inedita  
Giud. Pace Genova, 24 ottobre 2007, in *Dir. Turismo*, 2008, 1, 42  
Giud. Pace Milano, 26 giugno 2007, n. 10905, inedita  
Giud. Pace Milano, 8 maggio 2007, n. 7729, inedita  
Giud. Pace Acireale, 21 agosto 2006, in *Dir. turismo*, 2007, 151  
Giud. Pace Aosta, 27 gennaio 2006, in *Dir. turismo*, 2006, 265  
Giud. Pace Roma, 25 novembre 2005, in *Dir. Maritt.*, 2006, 1320  
Giud. Pace Casoria, 8 novembre 2005, n. 3231, in [www.altalex.it](http://www.altalex.it)  
Giud. Pace Milano, 20 settembre 2005, in *Dir. turismo*, 2006, 265  
Giud. Pace Bologna, 11 agosto 2005, in *Dir. turismo*, 2006, 364  
Giud. Pace Cagliari, 25 marzo 2005, in *Riv. giur. sarda*, 2006, 124  
Giud. Pace Bari, 20 ottobre 2004, in *Giurispr. locale*, 2004  
Giud. Pace Alghero, 4 agosto 2004, in *Dir. turismo*, 2005, 373  
Giud. Pace Roma, 11 maggio 2004, in [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)  
Giud. Pace Siena, 3 maggio 2004, n. 2581, in *Dir. Turismo*, 2005, 141  
Giud. Pace Parma, 19 marzo 2004, in *Dir. turismo*, 2005, 273  
Giud. Pace Milano, 12 marzo 2004, in *Dir. Turismo*, 2005, 31  
Giud. Pace Piacenza, 29 gennaio 2004, in *Dir. turismo*, 2005, 133  
Giud. Pace Milano, 16 agosto 2003, in *Giud. di pace*, 2004, 238  
Giud. Pace Benevento, 9 luglio 2003, in *Giud. di pace*, 2004, 325

Giud. Pace Milano, 12 febbraio 2003, in *Giur. Milanese*, 2003, 385  
Giud. Pace Trento, 11 dicembre 2002, in *Dir. turismo*, 2004, 38  
Giud. Pace Palermo, 4 ottobre 2002, n. 6823, in *Dir. turismo*, 2003, 173  
Giud. Pace Milano, 21 giugno 2002, inedita  
Giud. Pace Ravenna, 20 maggio 2002, in *Giur. it.*, 2003, 258  
Giud. Pace Roma, 7 febbraio 2002, in *Dir. trasporti*, 2002, 587  
Giud. Pace Roma, 27 settembre 2001, in *Dir. Marittimo*, 2003, 574  
Giud. Pace Sorrento, 30 gennaio 2001, in *Giud. pace*, 2002, 3, 244  
Giud. Pace Cagliari, 24 gennaio 2001, in *Giur. it.*, 2003, 258  
Giud. Pace Siracusa, 26 marzo 1999, in *Giust. civ.*, 2000, I, 1205  
Giud. Pace Mestre, 13 gennaio 1999, in *Dir. traspt.*, 2001, 811  
Giud. Pace Perugia, 30 dicembre 1995, in *Rass. giur. Umbra*, 1996, 434

#### ALTRE AUTORITÀ

Pret. Ivrea, 21 settembre 1998, in *Danno e resp.*, 1999, 565  
Pret. Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, I, 876  
Pret. Pistoia, 4 aprile 1995, in *Giust. civ.*, 1996, I, 1162  
Pret. Monza, 7 dicembre 1990, in *Foro it.*, 1991, I, 3062  
Pret. Torino, 5 febbraio 1990, in *Riv. giur. circ. traspt.*, 1991, 236  
Pret. Monza, 11 maggio 1983, in *Arch. loc. e cond.*, 1985, 364.  
Pret. Milano, 6 marzo 1980, in *Riv. giur. lav.*, 1980, IV, 421  
Pret. Roma, 31 marzo 1973, in *Nuovo dir.*, 1973, 601

AGCM, 18 aprile 2007, in *Boll.*, 16/2007  
AGCM, 14 dicembre 2006, n. 16279, inedita  
AGCM, 4 agosto 2005, n. 14607, in *Giust. civ.*, 2005, I, 2872  
AGCM, 17 marzo 2005, n. 14153, inedita  
AGCM, 12 dicembre 2002, n. 11522, in *Giust. civ.*, 2003, I, 2008  
AGCM, 8 marzo 2001, n. 9300, in *Giust. civ.*, 2001, I, 2286

Giud. Conciliatore Taranto, 8 maggio 1989, in *Arch. civ.*, 1989, 999