



CORTE SUPREMA DI CASSAZIONE

GRUPPO PER L'ATTUAZIONE DEI PROTOCOLLI CON LA CORTE EDU E CON LA CORTE DI GIUSTIZIA

CLASSIFICAZIONE

RINVIO PREGIUDIZIALE - DIRETTIVA (UE) 2015/2302 - PACCHETTI TURISTICI E SERVIZI TURISTICI COLLEGATI - ESECUZIONE DEL PACCHETTO - DIFETTO DI CONFORMITÀ DEI SERVIZI FORNITI - ART. 14, PAR. 1 - DIRITTO A UN'ADEGUATA RIDUZIONE DI PREZZO - ART. 14, PAR. 2 - DIRITTO A UN RISARCIMENTO ADEGUATO - ART. 14, PAR. 3, LETT. B) - CIRCOSTANZE CHE ESCLUDONO IL DIRITTO DEL VIAGGIATORE AL RISARCIMENTO - DIFETTO DI CONFORMITÀ DEI SERVIZI FORNITI IMPUTABILE A UN TERZO ESTRANEO ALLA FORNITURA DEI SERVIZI TURISTICI INCLUSI NEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO E CHE È IMPREVEDIBILE O INEVITABILE - DIMOSTRAZIONE DI UNA COLPA - ART. 4 - LIVELLO DI ARMONIZZAZIONE - RIMBORSO INTEGRALE NONOSTANTE I SERVIZI FORNITI PARZIALMENTE - ART. 1 - LIVELLO ELEVATO DI PROTEZIONE DEI CONSUMATORI - ART. 25 - SANZIONI - ART. 3, PUNTO 12 - NOZIONE DI "CIRCOSTANZE INEVITABILI E STRAORDINARIE" - ATTO DI ESERCIZIO DEL POTERE PUBBLICO

PRONUNCIA SEGNALATA

CGUE, X sezione, 23.10.2025, *Tuleka*, C-469/24

RIFERIMENTI NORMATIVI

Art. 1, art. 3, punto 12, art. 4 e art. 14, par. da 1 a 3, della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ed abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio.

RIFERIMENTI GIURISPRUDENZIALI

CGUE, III sezione, 18.3.2021, *Kuoni Travel*, C-578/19; CGUE, II sezione, 12.1.2023, *FTI Touristik*, C-396/21; CGUE, II sezione, 8.6.2023, *UFC - Que choisir e CLCV*, C-407/21; CGUE, II sezione, 29.2.2024, *Tez Tour*, C-299/22.

ABSTRACT

La Corte di giustizia dell'Unione europea si è pronunciata sulla domanda pregiudiziale (inviata dal Tribunale circondariale di Rzeszów, Polonia), con decisione del 27 marzo 2024, pervenuta in cancelleria il 3 luglio 2024, nel procedimento relativa alla configurabilità, in base alle disposizioni di cui alla direttiva (UE) 2015/2302, del diritto del viaggiatore al rimborso integrale del prezzo pagato per un "pacchetto turistico" ed al risarcimento del danno, nel caso in cui i servizi turistici promessi siano stati eseguiti, ma con modalità talmente inesatte da rendere il pacchetto turistico privo di oggetto e il viaggio oggettivamente privo di interesse per il viaggiatore.

IL CASO

Il 27.7.2022 alcuni viaggiatori stipulavano con un operatore turistico, al prezzo di € 2.048,00, un contratto di viaggio e soggiorno "tutto compreso" in un hotel a cinque stelle in Albania, per la settimana 1-8.9.2023. Nel corso del soggiorno, sono stati disturbati da lavori edili in corso, per quattro giorni, dalle 7,30 alle 19,30, nell'albergo, eseguiti su ordine delle autorità albanesi alla presenza della stampa locale, che hanno causato la demolizione delle piscine e dell'infrastruttura del lungomare a servizio dell'hotel (passeggiata, banchina, accesso al mare). Sono stati costretti ad attendere in coda per i pasti, che comunque sono stati serviti in numero insufficiente, tanto che hanno dovuto presentarsi all'inizio della fascia oraria indicata. Inoltre, il servizio di ristoro previsto alle ore 17.00 è stato annullato ed hanno subito disagio da ulteriori lavori edili, avviati negli ultimi tre giorni del loro soggiorno, per la costruzione di un piano aggiuntivo dell'albergo. I materiali da costruzione necessari per tali lavori sono stati trasportati negli ascensori utilizzati dai clienti dell'hotel.

Hanno quindi chiesto il rimborso del prezzo pagato ed il risarcimento del danno.

La società convenuta si è difesa sostenendo che i lavori di demolizione erano conseguenza di un ordine delle autorità albanesi, idoneo a rappresentare una circostanza inevitabile e straordinaria che la avrebbe esonerata dall'obbligo di risarcimento del danno patito dai suoi clienti, ai quali comunque aveva proposto, come indennizzo, un buono vacanze del valore di € 165.

Il giudice nazionale polacco, investito della controversia, ha rimesso alla Corte di Giustizia la questione della compatibilità del diritto interno con la direttiva 2015/2302, evidenziando quattro

profili: a) in primo luogo, la direttiva escludeva la responsabilità dell'operatore turistico se questo dimostrava che il difetto di conformità dei servizi offerti a quelli promessi era dovuto al fatto imprevedibile e inevitabile di un terzo, estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel pacchetto turistico, senza che fosse necessario offrire anche la prova della colpa del terzo, prevista, invece, dal diritto interno; b) in secondo luogo, nel caso di specie, i servizi turistici erano stati eseguiti, sia pure in parte, per cui si poneva il problema se, a fronte della parziale esecuzione del contratto, fosse possibile riconoscere al viaggiatore il diritto al rimborso integrale del prezzo del pacchetto turistico; c) in terzo luogo, sorgeva la questione se il diritto del viaggiatore alla riduzione del corrispettivo ed al risarcimento del danno avessero solo la funzione di riequilibrare il sinallagma contrattuale, o anche un contenuto sanzionatorio e dissuasivo; d) infine, vi era il dubbio se l'esercizio, da parte della pubblica autorità, del potere di ordinare la demolizione parziale di una struttura ricettiva potesse integrare il fatto inevitabile e straordinario, ai sensi dell'art. 3, punto 12, della Direttiva 2015/2302.

LA DECISIONE

La Corte ha risolto la prima questione, affermando che, in base agli artt. 4 e 14, par. 3, lett. b), della Direttiva 2015/2302, è consentito all'organizzatore di viaggi di esimersi dall'obbligo di risarcimento dei danni, in caso di difetto di conformità dei servizi forniti a quelli promessi, dietro prova che tale difetto è attribuibile a un terzo, senza necessità di dimostrare anche la colpa di quest'ultimo. La Direttiva, infatti (e, segnatamente, gli artt. 13 e 14) istituisce un regime di responsabilità contrattuale armonizzato degli organizzatori di viaggi, fondato sul criterio della loro responsabilità oggettiva, salvo prova contraria (*sentenza FTI Touristik*). Nel caso in cui uno o più servizi inclusi nel pacchetto turistico non siano eseguiti, il viaggiatore ha diritto, ove non sia posto rimedio a questa situazione, ad una riduzione del prezzo e al risarcimento del danno, anche in assenza di colpa dell'operatore turistico o dei suoi prestatori di servizi. L'esenzione di tale responsabilità si configura nei casi previsti dall'art. 14, par. 3, lett. da a) a c), ossia quando il difetto di conformità sia attribuibile ad una fonte esterna all'organizzatore e, dunque, al viaggiatore stesso, a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o a circostanze eccezionali e inevitabili. Dal momento che nessuna di tali ipotesi prevede la prova della colpa, le disposizioni di diritto interno che richiedano anche la dimostrazione della sua esistenza collidono con la Direttiva 2015/2302, che ammette la presenza di norme nazionali di maggiore tutela per il viaggiatore, ma non il contrario.

Sulla seconda questione, la Corte ha affermato che la riduzione di prezzo riconosciuta al viaggiatore nel caso di offerta solo parziale, o inadeguata, dei servizi turistici inclusi nel pacchetto deve essere adeguata, con riferimento all'intero periodo per il quale si è verificata. La valutazione dell'adeguatezza di siffatta riduzione dev'essere obiettiva e deve tenere conto degli obblighi dell'organizzatore di viaggi, come ricavabili dal contratto, dello scopo di quest'ultimo, del valore

dei servizi turistici non eseguiti o eseguiti in modo inesatto, della durata dell'inadempimento o della inesatta esecuzione e del valore del pacchetto turistico (*sentenza FTI Touristik*). Quando il difetto di conformità sia tale da rendere il pacchetto turistico privo di interesse per il viaggiatore, costui ha diritto al rimborso integrale del relativo prezzo.

Sulla terza questione, la Corte ha ritenuto che le norme della Direttiva 2015/2302 mirano a conseguire il ripristino dell'equilibrio contrattuale esistente al momento dell'acquisto del pacchetto turistico, ma non anche a sanzionare gli operatori inadempienti per il difetto di conformità dei servizi offerti a quelli promessi mediante l'imposizione di un risarcimento punitivo.

Infine, la Corte ha risolto la quarta questione posta dal giudice polacco, affermando che le "circostanze inevitabili e straordinarie" previste dalla Direttiva 2015/2302 sono integrate da una situazione fuori dal controllo della parte, le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure. Il Considerando 31 della direttiva illustra la portata di tale nozione, indicando che essa "può riguardare ad esempio conflitti armati, altri gravi problemi di sicurezza quali terrorismo, rischi significativi per la salute umana quali il focolaio di una grave malattia nel luogo di destinazione del viaggio o calamità naturali come inondazioni, terremoti o condizioni meteorologiche che impediscono di viaggiare in modo sicuro verso la destinazione come stabilito nel contratto di pacchetto turistico". Deve trattarsi, quindi, di eventi rientranti nella nozione di "forza maggiore" e, dunque, di circostanze indipendenti da chi le fa valere, straordinarie ed imprevedibili (*sentenza Tez Tour*), le cui conseguenze sarebbe stato impossibile evitare malgrado tutta la diligenza posta (*sentenza UFC – Que choisir e CLVC*). Le situazioni risultanti da atti di esercizio del potere pubblico possono rientrare nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'art. 3, punto 12, della direttiva 2015/2302, solo se tali situazioni sono fuori dal controllo della parte che le invoca e hanno conseguenze che non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure, il che implica che tali circostanze devono essere indipendenti da chi le fa valere ed imprevedibili. Poiché gli atti di esercizio del potere pubblico sono disciplinati da norme procedurali e sostanziali che garantiscono la loro adozione in modo trasparente, a seguito della ponderazione di diversi interessi e previa una adeguata pubblicità, i loro effetti non sono generalmente imprevedibili, poiché l'operatore turistico avrebbe potuto averne conoscenza, direttamente o mediante i suoi fornitori di servizi turistici (*sentenza Kuoni Travel*). Nel caso concreto, la CGUE ha chiarito che sarebbe spettato al giudice del rinvio stabilire se le circostanze addotte dall'organizzatore di viaggi a proprio favore fossero idonee a integrare la nozione di "forza maggiore", per come sopra individuata.

OSSERVAZIONI

La decisione in esame fornisce indicazioni sull'interpretazione delle disposizioni di cui alla direttiva 2005/2302, affermando il diritto del viaggiatore, che abbia acquistato un pacchetto turistico con la formula "tutto compreso" e riceva poi, di fatto, servizi non corrispondenti

all'offerta, di ottenere una riduzione del prezzo di importo corrispondente al valore dei servizi non ricevuti, o ricevuti in modo non conforme, ed il risarcimento del danno. La riduzione indicata deve essere operata all'esito di una valutazione obiettiva, che tenga conto dell'importo del pacchetto, del valore dei servizi inadempiti, o parzialmente inadempiti, e dello scopo del contratto, di guisa che, se si accerta che il viaggiatore, a causa delle difformità di cui sopra, non abbia avuto alcuna utilità dalla fruizione del pacchetto turistico, può essere riconosciuto anche il diritto alla restituzione integrale del corrispettivo versato.

L'operatore turistico può liberarsi dalla responsabilità soltanto dimostrando che il difetto deriva da un fatto inevitabile e imprevedibile dovuto, ad esempio, ad un terzo estraneo all'offerta turistica e, quindi, non ad un suo prestatore di servizi. Gli atti delle pubbliche autorità, in quanto solitamente conseguenza di un procedimento trasparente, pubblico e partecipato, possono non costituire circostanze imprevedibili e inevitabili, ove l'operatore turistico possa venirne a conoscenza, con l'uso dell'ordinaria diligenza, direttamente o mediante i suoi fornitori di servizi.