



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA

**DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE ED AZIENDALI
"M.FANNO"**

**DIPARTIMENTO DI AFFERENZA DEL RELATORE:
SCIENZE POLITICHE, GIURIDICHE E STUDI INTERNAZIONALI
SPGI**

CORSO DI LAUREA IN ECONOMIA

PROVA FINALE

**"LA NUOVA DISCIPLINA DEI CONTRATTI DI VIAGGIO E GLI
EFFETTI DELL'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19"**

RELATORE:

CH.MO PROF. FILIPPO VIGLIONE

LAUREANDA: ELEONORA BIGOLARO

MATRICOLA N. 1137708

ANNO ACCADEMICO 2019 –2020

INDICE

- Introduzione

- Capitolo 1: L'evoluzione della normativa: dal codice dei consumatori alla nuova normativa sui pacchetti turistici e sui servizi turistici collegati

- Capitolo 2: I contenuti della nuova normativa

- Capitolo 3: Gli effetti dell'emergenza sanitaria da Covid-19

- Conclusioni

- BIBLIOGRAFIA

INTRODUZIONE

Questo elaborato ha ad oggetto l'evoluzione della disciplina dei contratti di viaggio.

In particolare, verrà descritto lo sviluppo normativo dal decreto legislativo n. 79 del 23 maggio 2011, intitolato “Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo”, al decreto n. 62 del 21 maggio 2018 emanato in attuazione della Direttiva 2015/2302 del Parlamento e del Consiglio Europeo del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati.

Verranno analizzati anche i provvedimenti normativi degli ultimi mesi, emanati in conseguenza dell'attuale emergenza sanitaria da Covid-19 e verranno quindi evidenziate le varie risposte dell'Italia e degli altri paesi europei ai gravissimi problemi indotti dalla pandemia.

Nel primo capitolo, dopo aver specificato la nozione di contratto di viaggio e aver individuato i diversi soggetti rilevanti nella disciplina, verranno ripercorse le innovazioni del D.Lgs 79/2011.

In particolar modo si porrà l'attenzione sui rapporti tra gli operatori, gli eventuali intermediari e i viaggiatori, con specifico riferimento agli aspetti relativi alle responsabilità per danni e ai conseguenti obblighi risarcitori.¹

Un'importante novità di questo decreto è stata infatti l'introduzione del cosiddetto “danno da vacanza rovinata”, ovvero un danno non patrimoniale rappresentato dal pregiudizio subito dal viaggiatore per non aver goduto della vacanza nonostante il tempo “sprecato” ad organizzarla. Questa tematica tornerà in realtà in tutti e tre i capitoli, collegandosi infine alle responsabilità risarcitorie da vacanza rovinata a causa dell'attuale emergenza sanitaria.

Nel secondo capitolo verrà illustrato il contenuto del D.Lgs n. 62 del 21 maggio 2018, emanato in attuazione della Direttiva UE 2015/2302 e che – unitamente al D.Lgs 79/2011 quale da esso modificato – pone la disciplina complessiva attualmente vigente. Il D.Lgs 62/2018 amplia anzitutto la definizione di pacchetto turistico: e, in questo quadro, vengono espressamente disciplinati per la prima volta anche i contratti online, venendo incrementate le tutele a favore del viaggiatore.

¹ BACINI, MARCO, *Primi cenni di commento al Codice del turismo*, Filodiritto, 9 giugno 2011.

Un altro contenuto del decreto 62/2018 riguarda i servizi turistici collegati, nuova categoria normativa che consiste nella combinazione di due “differenti tipologie di servizi turistici, i quali tuttavia non costituiscono un pacchetto e comportano la conclusione di contratti distinti.”²

Verranno inoltre analizzati i casi in cui il turista abbia diritto a recedere e le responsabilità dell’organizzatore.

Il concetto del “danno da vacanza rovinata” si allaccerà poi alle tematiche affrontate nel terzo capitolo in relazione agli effetti causati dalla pandemia, in particolar modo con riguardo ai viaggiatori che hanno dovuto cancellare o spostare improvvisamente i loro viaggi.

Si darà altresì conto, sempre all’interno del terzo capitolo, della procedura di infrazione avviata dalla Commissione Europea, nei confronti dell’Italia (e anche della Grecia) “per aver violato le norme dell’UE sulla tutela dei diritti dei passeggeri”.³

² BIARELLA, LAURA, *Pacchetti turistici: in Gazzetta il decreto che recepisce la normativa UE*, Altalex, 7 giugno 2018.

³ Cfr., dal sito ufficiale dell’Unione Europea, il comunicato relativo all’avvio della procedura di infrazione <https://ec.europa.eu/italy/news/20200702> Commissione avvia procedimento di infrazione all’Italia in materia diritti dei passeggeri it#:~:text=Secondo%20i%20regolamenti%20dell'UE,costretti%20ad%20accettare%20questa%20soluzione., 2 luglio 2020.

Capitolo 1

L'evoluzione della normativa: dal codice dei consumatori alla nuova normativa sui pacchetti turistici e sui servizi turistici collegati

Dal D.Lgs 79/2011 al D.Lgs 62/2018.

Il decreto legislativo n. 62 del 21 maggio 2018 è intervenuto a modificare il previgente decreto legislativo 79/2011, dando attuazione alla Direttiva UE n. 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, che disciplina ora la normativa sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati, abrogando la precedente Direttiva 90/3124/UEE del Consiglio.

È innanzitutto fondamentale definire una prima importante nozione, che costituisce in realtà l'oggetto del presente lavoro.

Come illustra l'Enciclopedia Treccani, per contratto di viaggio organizzato si intende la sintesi di due tipologie contrattuali. La prima è quella del contratto di organizzazione di viaggio, nel quale i venditori offrono al cliente/viaggiatore “-a fronte di un prezzo globale- una serie di prestazioni, comprendenti il trasporto, il soggiorno separato dal trasporto o qualunque altro servizio a essi riferito”⁴. La seconda tipologia è il contratto di intermediazione di viaggio, mediante cui un soggetto (l'agenzia) si occupa di fornire al cliente un contratto di viaggio e risponde di eventuali pregiudizi subiti dal cliente derivanti dall'inadempienza o dal mancato svolgimento della prestazione e, ove previsto dalla legge, risarcisce eventuali danni.

La disciplina attuale è il punto di arrivo di un'evoluzione normativa della quale passaggio fondamentale è stato il decreto che ha dato un assetto ai contratti di viaggio: il D.Lgs 79/2011, intitolato “Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo”.

Tale decreto dà attuazione alla Direttiva Europea 2008/122/CE che verte in particolar modo sulla tutela dei consumatori nel settore turistico, e pone particolare attenzione alla necessità di definire in modo approfondito la disciplina, precisandone l'ambito di applicazione, e fornisce

⁴ ANON., *Contratti di viaggio organizzato*, in AA.VV., *Enciclopedia Treccani online*.

le definizioni necessarie, oltre a prevedere l'obbligo di adeguate informazioni precontrattuali e le modalità di esercizio del diritto di recesso.⁵

Nel decreto 79/2011 - in particolare nel titolo VI, capo I, sezione I - vengono disciplinati i contratti del turismo organizzato.⁶ Dopo aver chiarito, all'art 32, l'ambito di applicazione della disciplina – riferita a pacchetti offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori e ai servizi turistici collegati la cui offerta o vendita a viaggiatori è agevolata da professionisti – vengono poste le definizioni dei soggetti rilevanti del settore.

In primo luogo, troviamo la definizione dell'organizzatore di viaggio, che offre pacchetti turistici, già combinati precedentemente o facendoli personalizzare al turista stesso. Un altro ruolo importante, anche se eventuale, è quello dell'intermediario, ovvero colui che vende o procura al viaggiatore i pacchetti turistici. Entrambi questi due ruoli sono svolti da professionisti. In terzo luogo, troviamo la figura dell'acquirente, ovvero il turista, colui che disponendo di un certo budget, chiede in contropartita il pacchetto o all'intermediario o direttamente all'organizzatore.

Nel medesimo titolo troviamo quindi una prima definizione di pacchetto turistico (che verrà successivamente ampliata nel decreto 62\2018). Con il termine pacchetto turistico vengono intese le attività che abbiano ad oggetto “i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario: il trasporto, l'alloggio, i servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio, (...) che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.”⁷

Il decreto precisa inoltre come debbano essere redatte le informazioni precontrattuali, adeguandosi sul punto alla disciplina posta dall'Unione Europea: in particolare, l'organizzatore e il venditore devono comunicare al viaggiatore tutte le informazioni precontrattuali in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico. Il contratto deve

⁵ Direttiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 gennaio 2009 sulla tutela dei consumatori per quanto riguarda taluni aspetti dei contratti di multiproprietà, dei contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio.

⁶ Articolo 32, così sostituito dall' art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, che ha sostituito il Capo I, a decorrere dal 1° luglio 2018 e con applicabilità ai contratti conclusi a decorrere da tale data, ai sensi di quanto disposto dall' art. 3, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 62/2018.

⁷ Articolo 33, così sostituito dall' art. 1, comma 1, D.Lgs 62/2018.

quindi riportare l'intero contenuto dell'accordo precedentemente raggiunto contenendo tutte le informazioni stabilite in precedenza.

Un altro aspetto molto importante che viene disciplinato dal decreto è il diritto di recesso. Il turista può recedere quando, in caso di aumento del prezzo, questo superi il 10% del prezzo originario. Inoltre, nel caso in cui il pacchetto turistico venga cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che a causa del turista stesso, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore (ma, in questo caso specifico, il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni danno aggiuntivo dipendente dalla mancata esecuzione del contratto stesso).⁸

In caso di mancato o inesatto compimento delle prestazioni previste dal pacchetto turistico, come ad esempio quando vi siano delle differenze rispetto agli standard qualitativi del servizio stabilito, l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno secondo le rispettive responsabilità.

Il viaggiatore può avere anche un risarcimento del danno correlato al tempo previsto di vacanza ma trascorso inutilmente e all'occasione perduta. Viene introdotto all'art. 46 del D.Lgs 79/2011, sempre in relazione alle responsabilità, una disciplina specifica riguardante il cosiddetto "danno da vacanza rovinata". Si tratta un danno non patrimoniale, legato all'insoddisfazione per non aver goduto della vacanza e legato al tempo sprecato per organizzarla. Nel momento in cui viene accertata l'esistenza di tale danno, è necessario quantificarne il corrispondente risarcimento; e poiché la normativa non si esprime in maniera chiara a riguardo, la giurisprudenza si è dimostrata orientata ad un indennizzo di tipo equitativo.⁹

Con la successiva Direttiva UE n. 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, approvata dal Parlamento e dal Consiglio europeo, si è voluto aggiornare la disciplina considerando le nuove esigenze di mercato e soprattutto l'avvento preponderante di internet. Lo sviluppo delle nuove tecnologie, delle nuove piattaforme telematiche e dei nuovi modelli di comunicazione ha cambiato in modo profondo le relazioni tra gli organizzatori di viaggio e i turisti.¹⁰

⁸ Articoli 40-41 del D.Lgs 79/2011, poi sostituiti dall'art 1 comma 1 del D.Lgs 62/2018.

⁹ CATERBI, SIMONA, 2010, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, Giuffrè.

¹⁰ Direttiva 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio e che abroga la Direttiva 90/314/CEE del Consiglio.

È stata dunque necessaria un'ampia modifica del D.Lgs 79/2011: dal 1° luglio 2018, infatti, è in vigore il D.Lgs 62/2018. Il primo capo del titolo VI, del D.Lgs 79/2011 è stato in tal modo integralmente sostituito e rinominato “contratti del turismo organizzato”. Questa nuova disciplina si è adeguata alla normativa europea, con lo scopo di rafforzare i diritti e le tutele del turista, aumentando le responsabilità di organizzatori ed intermediari del settore.

Tale normativa ricomprende sia i pacchetti turistici, offerti in vendita dai professionisti, sia i servizi turistici collegati, la cui offerta è agevolata sempre dal ruolo dei professionisti.

In particolare, lo sviluppo dei servizi erogati in modalità telematica ha richiesto più specifiche regolamentazioni in merito alla tutela del viaggiatore. Inoltre, sono stati previsti maggiori obblighi di informazione gravanti sugli organizzatori e sugli intermediari e si è precisata la loro responsabilità nei confronti del viaggiatore in caso di insolvenza o inadeguata prestazione del servizio.

Il D.Lgs 62/2018 ha ampliato le tipologie di servizio, adeguandosi appunto alla Direttiva Europea. Una modifica significativa in tal senso è l'aggiunta di nuove tipologie di contratti. Vengono espressamente contemplati anche i contratti conclusi online, tramite le nuove piattaforme dedicate, i pacchetti su misura e i pacchetti dinamici, ovvero con un alto grado di personalizzazione: è il viaggiatore stesso a decidere cosa includere o escludere nella sua vacanza. Sempre più persone infatti, grazie ai nuovi strumenti tecnologici, trovano più conveniente e più soddisfacente combinare diversi servizi turistici, confezionati da uno o più professionisti. Nel caso di viaggiatori ancora più esigenti, è possibile acquistare vacanze totalmente personalizzate, la cosiddetta linea “taylor made” ovvero viaggi su misura, costruiti dal turista stesso con il supporto dell'agenzia, che ha il compito di soddisfare il cliente attraverso questo nuovo modo di concepire il viaggio.

L'articolo 33 del D.Lgs 79/2011 come modificato dal 62/2018 -nel titolo VI, Capo I- fornisce una dettagliata descrizione di tutte le definizioni aggiornate. Si estende la nozione di servizio turistico, che viene indicato come: “ il trasporto di passeggeri, l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo, il noleggio di auto, di altri veicoli a motore (...) e di qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3) (ovvero il trasporto, l'alloggio e il noleggio di veicoli) e non sia un servizio finanziario o assicurativo;”¹¹. A questa definizione viene aggiunta quella di servizio turistico

¹¹Articolo 33, così sostituito dall' art. 1, comma 1, D.Lgs 62/2018.

integrativo -indicato come: “servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi; l'organizzazione di attività di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva ovvero l'accesso a strutture in loco (...); qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale;”¹² - e il servizio turistico collegato – che ricorre in presenza di almeno due tipi diversi di servizi turistici, che non costituiscono un pacchetto, e che vengono conclusi in due contratti distinti.

Il decreto, a questo punto, pone una nuova definizione di pacchetto turistico, con cui si intende “la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni”: quando i servizi vengano combinati da un unico professionista o siano conclusi con contratti distinti da singoli fornitori, acquistati presso un unico punto vendita, venduti ad un prezzo complessivo o tramite la denominazione di “pacchetto”.¹³

Nelle modifiche apportate dal decreto 62/2018 alle sezioni II e III del decreto 79/2011, viene dato ampio rilievo alle nuove modalità di tutela del turista e alle responsabilità dell'organizzatore (tematica fondamentale di questo nuovo decreto). Viene posta particolare attenzione alle informazioni precontrattuali: nella stipulazione del contratto il venditore deve fornire al viaggiatore un modulo informativo standard e informazioni più specifiche rispetto alla disciplina precedente, inerenti ai servizi offerti e alle particolari esigenze del viaggiatore, sempre in un linguaggio chiaro e preciso, nella lingua richiesta dal turista. Vengono aggiunti inoltre, nel contratto, anche altri obblighi informativi come l'indicazione dei recapiti dei rappresentanti locali e degli strumenti di risoluzione di reclami o controversie.

Viene fissata una misura dell'8% (a differenza del 10% precedente) come soglia massima dell'incremento economico del corrispettivo, concedendo comunque al turista la possibilità di recedere nel caso in cui non fosse disposto ad accettare l'aumento del prezzo o nel caso in cui ci fosse una netta diminuzione della qualità del servizio offerto in precedenza.

È importante sottolineare come dall'articolo 41 e seguenti vengano approfondite le due tematiche fondamentali del nuovo decreto: il diritto di recesso da parte del turista in tutti i casi

¹² Ibidem.

¹³ Ibidem.

in cui abbia il diritto di esercitarlo, e la responsabilità dell'organizzatore, nel caso di mancata o inesatta esecuzione del pacchetto. Tematiche che verranno descritte dettagliatamente nel seguente capitolo.

Capitolo 2

I contenuti della nuova normativa

2.1 Misure volte alla tutela del consumatore: con l'incremento dell'offerta di servizi online si evidenzia la necessità di nuovi strumenti di regolazione e tutela del consumatore-turista.

Si deve innanzitutto precisare che, nel presente capitolo come nella rimanente parte della tesi, si farà spesso riferimento alla tutela del consumatore, in conformità a una dizione utilizzata anche dal legislatore ed entrata nella prassi corrente. Ma si è consapevoli che appare più opportuno il concetto di tutela dell'utente, cioè in generale di colui che utilizza una certa e determinata prestazione di servizio, e dunque - nella materia in esame - il concetto di tutela del viaggiatore (o genericamente – e un po' impropriamente - turista), in modo più aderente sia a una visione corretta, sia a una visione globale di sviluppo sostenibile.

Il diritto del turismo “ha identificato una specifica figura di consumatore, che potremmo chiamare il «turista-viaggiatore». Il turista è un consumatore, e, in quanto consumatore, gode della protezione che la legge attribuisce al consumatore. (...) Dove il viaggiatore acquista un pacchetto «tutto compreso», le regole di riferimento sono quelle dei contratti di viaggio. Si è così sviluppata, in dottrina e in giurisprudenza, una particolare attenzione ai diritti del viaggiatore-consumatore.”¹⁴

Dal D.lgs 62/2018 viene preferita inoltre la nozione di viaggiatore, con l'intento di “allargare l'ambito della tutela verso soggetti che tradizionalmente non sono considerati rientrare nella nozione di consumatore”: nella figura di viaggiatore devono in particolare essere compresi anche coloro che viaggiano per motivi professionali.¹⁵

Ciò premesso, come accennato nel primo capitolo, in seguito all'espansione dell'utilizzo delle nuove tecnologie per la conclusione di contratti di viaggio in modalità telematica, tanto il

¹⁴ FRANCESCHELLI, VINCENZO e MORANDI, FRANCESCO, 2017, *Manuale del diritto del turismo*, 6° Edizione, Giappichelli.

¹⁵ ZAMPONE, ALESSANDRO, 2019, *Riforma dei contratti del turismo*, in AA. VV., *Il libro dell'anno del diritto* 2019, Treccani.

legislatore europeo, quanto il legislatore interno, quanto la giurisprudenza e la stessa dottrina, hanno voluto incrementare le tutele a favore del consumatore.

Come prevede, infatti, la Direttiva UE 2015/2302 del Parlamento e del Consiglio Europeo, si è reso necessario ampliare in tal senso la disciplina poiché “ai canali di distribuzione tradizionali si è aggiunto internet, che è diventato un mezzo sempre più importante attraverso il quale vengono offerti o venduti servizi turistici. (...) Molte di queste combinazioni di servizi turistici si trovano giuridicamente in una «zona grigia» o non rientrano affatto nell'ambito d'applicazione della Direttiva 90/314/CEE. La presente Direttiva intende estenderne la tutela onde tener conto di questi sviluppi, aumentare la trasparenza e rafforzare la certezza giuridica per viaggiatori e professionisti.”¹⁶

In conseguenza all'avvento di internet, inoltre, si è posta l'esigenza di estendere l'ambito di applicazione oggettiva della disciplina europea: i legislatori dei vari Stati dell'Unione Europea hanno quindi deciso di armonizzarsi completamente alla Direttiva per assicurare ai viaggiatori europei un livello di protezione più elevato e uniforme in tutta l'Unione.¹⁷

Con il recepimento della Direttiva UE 2015/2302, attraverso il D.lgs n. 62 del 21 maggio 2018, si è introdotta, dunque, una disciplina più dettagliata e regolamentata a favore del viaggiatore.

Una delle principali forma di tutela riguarda le informazioni precontrattuali, la cui disciplina è contenuta nella sezione II del decreto 79/2011 come modificata dal decreto 62/2018. In un contesto dominato dalle contrattazioni online, risulta fondamentale combattere le asimmetrie informative, al fine di salvaguardare quanto più possibile il viaggiatore ponendolo nelle condizioni migliori per valutare ogni informazione, per considerare ogni tipologia di servizio e per paragonare ogni diversa opportunità.¹⁸

Innanzitutto, prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, si è ritenuto fondamentale che il venditore fornisca al viaggiatore il modulo informativo standard, che necessariamente deve contenere le seguenti informazioni: “le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e il periodo di soggiorno con relative date (...); i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi,

¹⁶ Direttiva 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la Direttiva 90/314/CEE del Consiglio.

¹⁷ DE CRISTOFARO, GIOVANNI, 2017. *La Direttiva 2015/2302/UE e le prospettive della sua attuazione nell'ordinamento italiano*, in AA. VV., (a cura di FINESSI, ARIANNA), *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio*. Jovene editore. pp. 5-7.

¹⁸ ROMEO, FILIPPO, 2017. *Il processo informativo nella commercializzazione dei contratti di viaggio*, in AA. VV., (a cura di FINESSI, ARIANNA), *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio*, Jovene editore, pp. 32-33.

le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedie e le coincidenze (...); l'ubicazione, le caratteristiche principali (...) e altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto (...); se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore.”¹⁹

Queste informazioni sono imprescindibili per far sì che il consumatore conosca con chiarezza tutto ciò che prevede il pacchetto che ha acquistato. Nello stesso articolo 34 del D.Lgs 79/2011 come modificato dal D.Lgs 62/2018, ora citato, vengono poste altre indicazioni che devono essere conosciute dal consumatore prima dell'acquisto del pacchetto, come ad esempio tutti i contatti sia dell'organizzatore sia del venditore (nel caso in cui sia presente quest'ultimo); tutte le spese che dovrà sostenere, compresa ogni tipologia di imposta o costo aggiuntivo e le modalità di pagamento consentite. Il viaggiatore deve essere anche a conoscenza di tutte le formalità necessarie in materia di visti, passaporti, norme sanitarie, spese di assistenza sia nel caso di un ritorno anticipato, sia per quanto riguarda ogni tipo di infortunio o malattia contratti in loco.

Nel caso in cui l'organizzatore e il venditore non coincidano, entrambi devono garantire al viaggiatore, prima della conclusione del contratto, ogni tipo di informazione relativa ai servizi turistici offerti. Il venditore a cui vengono trasmessi i dati del turista ha il compito di informare l'organizzatore riguardo alla conclusione del contratto che porterà alla creazione di un pacchetto turistico e di fornirgli le informazioni necessarie che a sua volta l'organizzatore fornirà al viaggiatore. È infatti importante che da parte dei due professionisti venga redatto il contratto rispettando tutte le norme e i vincoli previsti dal decreto in modo che il turista venga tutelato nei confronti di entrambe le parti.²⁰

Nell'articolo seguente – art.35 - viene approfondita la tematica relativa alle modifiche alle quali possono essere soggette le informazioni: “le informazioni fornite al viaggiatore ai sensi dell'articolo 34 (...) formano parte integrante del contratto di pacchetto turistico e non possono essere modificate salvo accordo esplicito delle parti contraenti”. L'organizzatore e, ove presente, il venditore hanno il dovere di comunicare “in modo chiaro ed evidente” ogni possibile modifica prima che il contratto venga concluso; nel caso in cui vengano omessi dei costi aggiuntivi, “il viaggiatore non è tenuto al pagamento di tali costi”.²¹

¹⁹ Articolo 34 D.Lgs 79/2011, così sostituito dall' art. 1, comma 1, D.Lgs 62/2018.

²⁰ PIERALLINI, LAURA, 1998, *I pacchetti turistici. Profili giuridici e contrattuali*, Giuffrè.

²¹ Articolo 35, D.Lgs 79/2011, così sostituito dall' art. 1, comma 1, D.Lgs 62/2018.

E in particolare, per quanto riguarda l'eventualità di una revisione del prezzo, esso può essere aumentato, una volta concluso il contratto, solo se espressamente specificato dal contratto stesso o nel caso in cui al viaggiatore spetti una riduzione corrispondente.

Altra nota importante per quanto riguarda le informazioni precontrattuali, già accennata nel precedente capitolo, riguarda la forma e i documenti che i professionisti hanno il dovere di fornire al viaggiatore prima dell'inizio dell'esecuzione del pacchetto turistico. In primo luogo, i contratti di pacchetto turistico devono essere formulati "in un linguaggio semplice e chiaro, e, ove in forma scritta, leggibile."²² I professionisti hanno l'obbligo di fornire al viaggiatore una copia o una conferma del contratto, quanto prima possibile a partire dal momento della conclusione del contratto. Qui deve essere riportato "l'intero contenuto dell'accordo che contiene tutte le informazioni di cui all'articolo 34"²³ ovvero: eventuali richieste specifiche del viaggiatore accettate precedentemente dall'organizzatore; un'attestazione che specifichi che "l'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto (...) ed è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà"²⁴; devono inoltre essere presenti i nominativi e i recapiti sia del soggetto incaricato della protezione nel caso di insolvenza, sia del rappresentante locale dell'organizzatore, in modo che per qualsiasi evenienza il viaggiatore sappia a chi rivolgersi per chiedere assistenza o per eventuali reclami. Nel caso di minori non accompagnati, che viaggiano in base a un contratto di pacchetto turistico, è fondamentale la presenza in loco di un responsabile del minore.

Prima che il viaggio o la vacanza abbiano inizio, l'organizzatore ha l'obbligo di fornire al viaggiatore ciò che gli possa essere necessario per lo spostamento, l'alloggio e tutto quello che era stato precedentemente stabilito nel contratto, come biglietti o buoni, e le informazioni riguardanti gli orari previsti, le tempistiche e le eventuali coincidenze.

Il decreto specifica inoltre che è fatto divieto assoluto da parte dei professionisti di fornire informazioni ingannevoli sulla tipologia di servizio, sul prezzo o su ogni altro elemento del contratto. È necessario infatti che tutte le informazioni del contratto vengano presentate in modo chiaro e preciso senza possibili incertezze interpretative.

²² Articolo 36 del D.Lgs 79/2011, così sostituito dall' art. 1, comma 1, D.Lgs 62/2018.

²³ Ibidem.

²⁴ Ibidem.

2.2 Recesso del consumatore e responsabilità dell'organizzatore e del venditore

Due tematiche molto importanti, sempre relative alla tutela del viaggiatore, riguardano il diritto di recesso di quest'ultimo e la responsabilità del venditore e dell'organizzatore (i due professionisti che svolgono la loro attività nell'ambito del contratto di pacchetto turistico).

Nella terza sezione del decreto 79/2011 come modificato - art. 40 e seguenti - vengono previsti tutti i casi in cui il viaggiatore ha diritto di recesso e tutte le modalità con cui possa esercitarlo. Anche a tale riguardo, si sono volute aumentare le tutele a favore del consumatore. In particolare, l'articolo 40 nel testo vigente specifica come l'organizzatore non possa unilateralmente modificare le condizioni del contratto, "salvo che si sia riservato tale diritto nel contratto e la modifica sia di scarsa importanza"²⁵.

Se inoltre, dopo la conclusione del contratto, ma prima dell'inizio effettivo delle prestazioni del pacchetto, l'organizzatore si trovi costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche dei servizi turistici, o si trovi impossibilitato a soddisfare le richieste specifiche del consumatore, oppure qualora le modifiche stesse riguardino un aumento maggiore all'8% del prezzo del pacchetto, "il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può accettare la modifica di proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso"²⁶. In quest'ultimo caso l'organizzatore può offrire un diverso "pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore"²⁷.

In sostanza, se le modifiche comportino una diminuzione della qualità del pacchetto o comunque se il viaggiatore non si ritenga soddisfatto, egli ha diritto ad una adeguata riduzione del prezzo richiesto oppure a recedere dal contratto. In quest'ultimo caso l'organizzatore deve rimborsare il viaggiatore entro quattordici giorni dal recesso.

Come specifica l'articolo seguente (il 41), nel caso in cui il viaggiatore desideri recedere dal contratto per esigenze personali, può farlo prima dell'inizio delle prestazioni del pacchetto turistico, previo rimborso all'organizzatore di eventuali spese già effettuate. Se, impossibilitato a ricevere la prestazione del pacchetto turistico, decida comunque di non recedere dal contratto, ha la possibilità di cedere ad un terzo il contratto, a patto che quest'ultimo soddisfi le condizioni per la fruizione del servizio.²⁸

²⁵ Articolo 40 del D.Lgs 79/2011, così sostituito dall' art. 1, comma 1, D.Lgs 62/2018.

²⁶ Ibidem.

²⁷ Ibidem.

²⁸ *Commentario al codice civile*, a cura di CENDON, PAOLO, 2010, Giuffrè.

Nel caso in cui si verificano situazioni inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione, che abbiano un impatto effettivo sull'esecuzione del pacchetto turistico, il viaggiatore ha diritto al recesso prima dell'inizio delle prestazioni oggetto del pacchetto senza dover corrispondere le relative spese ed ha inoltre diritto al rimborso completo dei pagamenti precedentemente effettuati, senza però ulteriori indennizzi.

Quanto fin qui detto è rilevante perché pone in luce la diversità fra le due circostanze: la prima, in cui il recesso del turista è dovuto ad una sua personale decisione, non oggettiva, e quindi le conseguenze economiche della rinuncia rimarranno in capo al turista stesso; la seconda, in cui il recesso è dovuto a condizioni esterne di impossibilità non imputabili al viaggiatore, e quindi è possibile per lui "evitare il pregiudizio economico derivante dalla scelta di rinunciare al viaggio"²⁹.

Solitamente con cause oggettive si intendono le cosiddette "cause di forza maggiore", tra le quali rientrano: calamità naturali, atti di terrorismo, rivolte, disordini ed emergenze sanitarie; tematica che sarà ampiamente approfondita nel seguente capitolo.

La seconda tematica in questione, sempre nel senso della maggior tutela del consumatore, riguarda la responsabilità dell'organizzatore e del venditore (oggetto della disciplina di cui agli articoli 42 del decreto e seguenti).

L'organizzatore è ritenuto responsabile di tutti i servizi previsti dal contratto del pacchetto turistico, anche nel caso in cui non sia lui in prima persona ad occuparsene: se si avvalga di ausiliari o preposti è comunque tenuto a risarcire il danno causato al viaggiatore, a meno che il viaggiatore non decida di rivalersi direttamente nei loro confronti. Per quanto riguarda i rapporti instaurati tra organizzatore e terzi fornitori, si applicano le disposizioni normative relative a ciascun tipo contrattuale.³⁰

È compito del viaggiatore avvertire, ove necessario, l'organizzatore in caso di difetto di conformità del pacchetto turistico rispetto a quanto stabilito. A meno che non risulti totalmente irrealizzabile o eccessivamente oneroso, l'organizzatore deve quanto prima porre rimedio a tale difetto e in ogni caso entro un periodo prestabilito. Se ciò non dovesse accadere l'organizzatore

²⁹ DI ROCCO, MAURIZIO, *Chi rinuncia al viaggio non paga se lo "svago" diventa impossibile*, Il Sole 24 Ore, sezione L'esperto risponde, 4 giugno 2018.

³⁰ PASQUILI, RAFFAELLA, 2012, *La prestazione dell'organizzatore nel contratto di viaggio*, Giappichelli.

si troverà costretto a risarcire i danni causati, e ove necessario a prestare adeguata assistenza, a meno che non venga dimostrato che tale difetto è imputabile al viaggiatore stesso.³¹

L'organizzatore è tenuto a risarcire il viaggiatore, a meno che non provi di essersi trovato impossibilitato a fornire la prestazione a causa di circostanze sopravvenute a lui non imputabili: è infatti onere dell'organizzatore riuscire a dimostrare le cause che escludono la sua responsabilità e conseguentemente l'obbligo risarcitorio a suo carico ³². Nel caso di impossibilità di fornire la prestazione a causa di circostanze a lui non imputabili, l'organizzatore offrirà, senza implementi di prezzo, soluzioni alternative, che, come illustrato precedentemente, potranno essere accettate dal viaggiatore (il quale sarà altrimenti libero di recedere dal contratto.³³)

Quanto fin qui detto in merito alle responsabilità dell'organizzatore viene generalmente esteso dalla disciplina vigente anche al venditore, ove presente. Anch'egli è responsabile "dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore" (...) dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale."³⁴ Come nel caso dell'organizzatore, neppure il venditore risulterà responsabile degli errori imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze imprevedibili e straordinarie.

Infine, le responsabilità dell'organizzatore e del venditore non sono meramente patrimoniali perché il contratto di viaggio presuppone una componente di gradimento personale in cui si sostanziano sia la "finalità turistica" sia lo "scopo di piacere" che una vacanza dovrebbe assicurare: il contratto, infatti, si realizza effettivamente se tutti i servizi complessivamente programmati riescono a soddisfare le esigenze del viaggiatore, come egli le aveva originariamente definite e programmate.³⁵ Se ciò non dovesse accadere, si entrerebbe nella tematica del cosiddetto "danno da vacanza rovinata".

³¹ Articolo 43 del D.Lgs 79/2011, così sostituito dall' art. 1, comma 1, D.Lgs 62/2018.

³² PEPE, ALESSANDRO, 2017, *Circostanze eccezionali ed esonero della responsabilità del tour operator nella nuova Direttiva viaggi*, in AA. VV., (a cura di FINESSI, ARIANNA), *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio*. Jovene editore, pp. 144-145.

³³ COCIUCCO, MARIAFRANCESCA, 2017, *Contratto di viaggio e non risarcibilità del danno per lievi disservizi*, *Rivista italiana del diritto del turismo*, Franco Angeli.

³⁴ Articolo 50 del D.Lgs 79/2011, così sostituito dall' art. 1, comma 1, D.Lgs 62/2018.

³⁵ LAENZA, CALOGERO, 2019, *Responsabilità dell'organizzatore di viaggio per la mancata fruizione dei servizi turistici offerti*, in rivista italiana di diritto del turismo, Franco Angeli.

2.3 *Danno da vacanza rovinata*

Per danno da vacanza rovinata si intende il pregiudizio procurato al viaggiatore per non aver goduto completamente il suo pacchetto turistico, come “occasione di piacere, svago o riposo senza soffrire il disagio psicofisico che accompagna la mancata realizzazione in tutto o in parte del programma previsto”.³⁶ Secondo l’articolo 46 del D.Lgs 79/2011 modificato dal D.Lgs 62/2018 il viaggiatore può chiedere “un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all’irripetibilità dell’occasione perduta.”³⁷

Il viaggiatore può far valere le sue ragioni fino a tre anni a decorrere dalla data del rientro dal viaggio.

Per quanto riguarda la risarcibilità vanno considerati più aspetti: in primo luogo, una volta accertato il danno da vacanza rovinata, è importante capire come operarne la quantificazione. Si tratta infatti di un danno non patrimoniale e secondo quanto previsto dalla Direttiva 90/314/CEE costituisce “uno dei casi previsti dalla legge”, nei quale è possibile risarcire un pregiudizio non patrimoniale, spettando quindi al giudice in questione valutare attentamente la richiesta di risarcimento del viaggiatore secondo i precetti di correttezza e buona fede e stabilire l’importanza del danno ed eventuali lesioni o danneggiamenti del viaggiatore.³⁸

Il giudice dovrà dunque tener conto anche del pregiudizio psicologico del viaggiatore, inteso come mancato “guadagno” sul piano del benessere e del riposo di cui non ha potuto beneficiare e degli obiettivi precedentemente prefissati in termini di svago e piacere.

Inoltre, è da considerare il tempo che il viaggiatore ha perso organizzando e costruendo al meglio il suo pacchetto. “La liquidazione dovrà quindi risarcire il pregiudizio subito in base alla consistenza del pregiudizio stesso, siccome provato.”³⁹

Il giudice dovrà insomma considerare la mancata vacanza di cui non ha potuto godere il viaggiatore, valutando quindi sia lo svago e il riposo di cui non ha potuto trarre beneficio, sia il tempo “sprecato” nella definizione del pacchetto turistico.

³⁶ MATRICARDI, ANTONELLA, *Danno da vacanza rovinata*, Altalex, 12 aprile 2018.

³⁷ Articolo 46 del D.Lgs 79/2011, così sostituito dall’ art. 1, comma 1, D.Lgs 62/2018.

³⁸ BAGNATO, MARIA ELENA, *Pacchetto turistico tutto compreso: tour operator risponde anche per la colpa del vettore*, Altalex, (nota a Cassazione civile, sez III, sentenza 6/7/2018 n° 17724), 8 agosto 2018.

³⁹ SOLDATI, NICOLA, 2019, *Danno da vacanza rovinata e risarcimento del danno provocato da terzi*, Rivista italiana di diritto del turismo, Franco Angeli.

Capitolo 3

Gli effetti dell'emergenza sanitaria da Covid-19

3.1 Effetti dell'emergenza sanitaria sui rapporti contrattuali

Nell'ultimo paragrafo del precedente capitolo si è fatto riferimento al danno da vacanza rovinata: è necessario quindi approfondire l'argomento per quanto riguarda le "vacanze rovinate" a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Gli ultimi mesi, infatti, sono stati caratterizzati in Italia, come nel resto del mondo, da un'emergenza sanitaria di una gravità fino ad oggi sconosciuta, per cercare di rispondere alla quale ogni paese ha messo in atto proprie strategie. In particolare, in Italia, ma non solo, ha avuto ampia diffusione lo slogan #iorestoacasa: quindi in molti casi è avvenuto che chi aveva programmato un viaggio, per svago personale o per lavoro, è stato costretto a non muoversi neppure dalla propria dimora.

Il virus, diventato nel giro di poco tempo una vera e propria pandemia, ha determinato la cancellazione di viaggi sia nazionali, sia internazionali: i consumatori si sono quindi trovati nel giro di pochi giorni o poche settimane, in possesso di biglietti che sono stati annullati o di vacanze totalmente eliminate. Ciò ha provocato conseguenze senza precedenti ovunque. E del resto la crisi non ha certo riguardato soltanto le agenzie e gli organizzatori di pacchetti turistici, ma, in generale, tantissime persone che si sono trovate senza lavoro o hanno comunque visto il loro reddito diminuire a causa delle conseguenze economiche dell'emergenza sanitaria e del periodo di lockdown.

Il primo decreto-legge riguardante le nuove misure dovute all'emergenza sanitaria, il D.L. 9/2020, entrato in vigore già dal 2 marzo 2020, una settimana prima del lockdown ufficiale (DPCM 11 marzo 2020) per tutta Italia, ha posto in evidenza, all'articolo 28, i punti riguardanti il rimborso di eventuali viaggi già prenotati e/o pagati.

In conseguenza di questo primo decreto sono stati impossibilitati a muoversi tramite "trasporto aereo, ferroviario, marittimo (...) soggetti nei confronti dei quali è stata disposta la quarantena con sorveglianza attiva, ovvero la permanenza domiciliare fiduciaria"⁴⁰. A questi si aggiungono i residenti nelle aree direttamente interessate dal contagio e chiunque sia risultato positivo al

⁴⁰ D.L. 2 marzo 2020, n.9, art. 28, comma 1 a,b,c.

Covid-19: anche questi ultimi infatti sono obbligati a rimanere in casa o ricoverati presso le adeguate strutture sanitarie nel caso in cui il virus sia stato contratto in maniera più acuta.

Chiunque abbia programmato “soggiorni o viaggi con partenza o arrivo nelle aree interessate dal contagio, (...), viaggi aventi come destinazione Stati esteri, dove sia impedito o vietato lo sbarco, l’approdo o l’arrivo, (...)”⁴¹ si è trovato impossibilitato al compimento di quanto contrattualmente previsto.

Inizialmente per i viaggiatori, che si sono visti privati del loro viaggio, come forma di rimborso è stato previsto unicamente “un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall’emissione”⁴².

In questo contesto, i viaggiatori hanno inoltre potuto esercitare il diritto di recesso – spettante ai sensi dell’articolo 41 del D.Lgs 79/2011 – in relazione ai “contratti di pacchetto turistico da eseguirsi nei periodi di ricovero, di quarantena, di permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva, ovvero di durata dell’emergenza epidemiologica da Covid-19 nelle aree interessate dal contagio”⁴³. L’organizzatore ha avuto l’opportunità di offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore, oppure di procedere al rimborso in base ai termini del decreto 79/2011. Egli ha avuto anche la possibilità di emettere unilateralmente un voucher, dello stesso ammontare del rimborso dovuto, che il viaggiatore può impiegare entro un anno dal momento in cui viene emesso.

In seguito al peggioramento delle condizioni del settore alla pandemia, a causa della necessità e straordinaria urgenza di contenere gli effetti negativi del Covid-19, il Governo ha quindi emanato il D.L 18 del 17 marzo, convertito successivamente con legge 27 del 24 aprile 2020 che, abrogando l’art 28 del D.L 9 del 2 marzo 2020, ha modificato, con l’art 88-bis, i contenuti della precedente decretazione d’urgenza, estendendo a tutto il territorio nazionale le aree interessate dall’emergenza sanitaria, e quindi nelle quali erano precluse la partenza, l’arrivo o la permanenza (il decreto 9/2020 infatti, prendeva in considerazione solo alcuni territori del nord Italia, le cosiddette “zone rosse”).

Il citato D.L. 18/2020 ha aggiunto inoltre la possibilità di recesso degli organizzatori di pacchetti turistici – sempre ai sensi del decreto 79/2011 e successive modifiche - nel caso in cui

⁴¹ D.L. 2 marzo 2020, n.9 art. 28, comma 1 d,e,f.

⁴² D.L. 2 marzo 2020, n.9 art. 28, comma 3.

⁴³ D.L. 2 marzo 2020, n.9 art. 28, comma 5.

abbiano stipulato contratti con soggetti che per i motivi sopracitati a causa dell'emergenza sanitaria siano stati impossibilitati al viaggio già prenotato in precedenza.

Con la legge 27/2020 del 24 aprile, è stato appunto introdotto in sede di conversione l'articolo 88-bis del decreto legge 18/2020, il quale prevede che: sono sempre impossibilitati all'esecuzione della prestazione tutti i soggetti che presentano i sintomi del Covid-19, che sono in isolamento fiduciario presso la loro residenza e i soggetti residenti nelle aree interessate dal contagio o il cui viaggio abbia partenza, arrivo o permanenza in tali aree (compresi Stati esteri in cui gli italiani non sono abilitati ad accedere).

I soggetti in questione devono quindi comunicare all'agenzia o all'organizzatore del pacchetto turistico il ricorrere di una delle situazioni sopracitate; il vettore o la struttura ricettiva, entro trenta giorni dall'avviso, dovranno procedere al rimborso dell'equivalente versato in precedenza, tramite "l'emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione".⁴⁴

Allo stesso modo anche le strutture ricettive che si sono trovate impossibilitate a continuare l'attività possono offrire un servizio sostitutivo al cliente, o procedere al rimborso del prezzo, o emettere un voucher - che potrebbe essere definito come una sorta di titolo di credito atipico⁴⁵ - da utilizzare sempre entro un anno dalla sua emanazione.

Il primo problema relativo a questa tipologia di rimborso riguarda principalmente l'emissione di voucher. La norma del decreto 18/2020, cosiddetto "Cura Italia", permette alle agenzie e agli operatori turistici di emettere un voucher in luogo di rimborsare il viaggiatore.⁴⁶ In questo modo il viaggiatore non sempre ha diritto ad ottenere un rimborso in denaro di pari importo: sono infatti le singole agenzie di viaggi o tour operator ad emettere voucher unilateralmente, e di conseguenza l'acquirente non può ottenere il denaro corrispondente al pacchetto turistico, acquistato precedentemente, che a causa della sopravvenuta emergenza da Covid-19 non è stato in grado di utilizzare e si trova quindi "costretto" ad accettare il voucher propostogli nella speranza di poterlo utilizzare entro un anno dalla sua emissione.

⁴⁴ Legge 27 del 24 aprile 2020, art 88-bis, comma 3.

⁴⁵ IRTI, CLAUDIA, *La sorte dei contratti turistici nel periodo post emergenziale*, Economics Tuesday talks, Radio Ca' Foscari, 6 maggio 2020.

⁴⁶ ANON., *Decreto Cura Italia, L'Antitrust: voucher turismo devono essere rimborsabili*, Il Sole 24 Ore, 28 maggio 2020.

3.2 L'Italia e l'Europa: procedura di infrazione

A questo riguardo la Commissione europea ha avviato una procedura di infrazione contro l'Italia, poiché la legislazione emanata permette che il voucher venga usato come sola forma di rimborso del pacchetto acquistato.

In base all'articolo 88 bis del D.L. 18/2020, infatti, l'emissione di un voucher può sostituire il rimborso senza una specifica accettazione dalla parte del viaggiatore. L'Antitrust ha segnalato, dunque, come questo articolo sia in contrapposizione con la vigente normativa Europea.

Infatti, la Direttiva Europea 2015/2302 del Parlamento e del Consiglio Europeo riguardante i pacchetti turistici, stabilisce che nell'eventualità di “circostanze inevitabili e straordinarie”⁴⁷ - e non ci potrebbe essere circostanza più inevitabile e straordinaria di una pandemia globale – il viaggiatore abbia il diritto di ottenere il rimborso di ciò che ha pagato precedentemente con un massimo di quattordici giorni dalla conclusione del contratto. La Direttiva precisa che l'agenzia o l'organizzatore possano offrire un voucher al viaggiatore senza però privare lo stesso della possibilità di rimborso in denaro⁴⁸.

A tal proposito quindi già il 13 maggio scorso la Commissione Europea ha emanato una specifica raccomandazione “relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19”⁴⁹.

In tale situazione, il tentativo del legislatore italiano è stato quello di considerare il momento problematico delle agenzie e degli organizzatori, che negli ultimi mesi sono stati una delle categorie maggiormente colpite, individuando come soluzione quella di rendere i voucher proposti più “attraenti” in modo da favorirne la scelta da parte di molti viaggiatori.

Per far preferire i voucher è necessario che abbiano determinate caratteristiche rispondenti alle esigenze del consumatore, come un periodo minimo di validità di 12 mesi o la sua trasferibilità nei confronti di un altro viaggiatore o l'estensione dei buoni ad altri operatori all'interno dello stesso gruppo di società.

⁴⁷ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, art 11.

⁴⁸ Commissione Europea, *Raccomandazione della Commissione del 13 maggio 2020* relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19.

⁴⁹ Ibidem.

Il viaggiatore deve avere la sicurezza di essere coperto in caso di insolvenza dell'organizzatore, e - nel caso in cui il voucher non venga alla fine utilizzato - deve aver diritto al rimborso.

A tal proposito la normativa italiana con il cd. "Decreto Rilancio" – D.L. n. 34 del 19 maggio convertito con modificazioni dalla legge 77 del 17 luglio 2020- ha allungato il periodo di validità dei voucher fino a 18 mesi, terminati i quali, se il buono non sarà utilizzato, i viaggiatori avranno diritto di essere rimborsati. Per effetto della predetta norma i voucher hanno quindi una maggiore flessibilità, sono cedibili e utilizzabili anche dopo la scadenza a patto che la prenotazione avvenga sempre entro i 18 mesi (art. 183 legge 77/2020)⁵⁰.

Va inoltre ricordato che gli Stati Europei possono decidere di cooperare tra loro introducendo regole specifiche di supporto a favore dei lavoratori nei settori di trasporti o di viaggio; tra queste misure, vi è l'aumento delle garanzie sui voucher in modo che i viaggiatori siano portati a sceglierli senza ricorrere al rimborso in denaro, così da non diminuire la liquidità.

Ulteriori problematiche riguardano le compagnie che hanno dovuto cancellare i viaggi a causa dell'emergenza sanitaria. In Italia le agenzie o i tour operator hanno la possibilità di emettere voucher fino al 30 settembre. L'importo di questi voucher può essere di pari ammontare rispetto a quello del viaggio acquistato in precedenza, può essere anche superiore se possibile, e, nel caso di un voucher di importo inferiore l'agenzia è tenuta a rimborsare la differenza.

Però – come detto - il viaggiatore non ha oggi la possibilità di scegliere tra questa tipologia di voucher o un rimborso in denaro, come previsto dal regolamento 261 del 2004⁵¹; mentre, in base a quanto stabilito dalle normative europee, deve poter scegliere a quale forma di rimborso attingere e non essere unicamente vincolato dal voucher come unica forma di rimborso possibile.

L'emergenza sanitaria infatti, come specifica il comunicato della Commissione Europea, non può modificare i diritti spettanti ai consumatori, che anche in una circostanza così delicata devono restare validi.

Purtroppo, dall'altro lato della medaglia, risulta quasi impossibile rimborsare in denaro ogni turista che abbia dovuto annullare il suo viaggio, poiché gli operatori stessi si sono trovati in

⁵⁰ ANON., *DI Rilancio, tutte le novità: i voucher varranno 18 mesi, poi rimborso (...)*, Il Sole 24 Ore, 3 luglio 2020.

⁵¹ FORMICA, FEDERICO, *Viaggi e Covid, voucher al posto dei rimborsi: la Ue mette l'Italia sotto procedura di infrazione*, La Repubblica, sezione Economia&Finanza, 2 Luglio 2020.

difficoltà già dalla seconda metà di febbraio, dovendo cancellare viaggi e, in molti casi, avendo già pagato dei servizi esterni.

Le norme precedenti all'emergenza sanitaria sono state deliberate in situazioni ordinarie di possibili rimborsi per un singolo viaggiatore e non certo con riferimento a quella che è stata definita una pandemia globale, totalmente inaspettata specie in una forma così aggressiva.

3.3 Bonus vacanza

Un'altra forma di agevolazione per i turisti è il cosiddetto "bonus vacanza" (definito dal legislatore come "tax credit vacanze") - previsto all'art. 176 del decreto-legge n. 34 del 19 maggio 2020 convertito con legge n. 77 del 17 luglio 2020 – a cui possono accedere nuclei familiari con ISEE corrente non superiore a 40mila euro, usufruibile dal 1° luglio 2020 al 31 dicembre 2020 "per il pagamento di servizi offerti in ambito nazionale dalle imprese turistico ricettive (...) in possesso dei titoli prescritti dalla normativa nazionale e regionale per l'esercizio dell'attività turistico ricettiva"⁵².

Il credito disponibile varia da un massimo di 500 euro per nucleo familiare a un minimo di 150 euro nel caso di nucleo familiare composto da una singola persona. Il bonus, richiedibile unicamente in formato digitale, deve essere utilizzato presso un'unica struttura turistica. L'importo dell'agevolazione verrà utilizzato per l'80% sotto forma di sconto presso la struttura turistica e il rimanente 20% nella successiva dichiarazione dei redditi.

Questa forma a favore dei viaggiatori sta già mostrando i suoi benefici per far ripartire il turismo in Italia: già dal primo luglio infatti, primo giorno in cui il bonus poteva essere attivato, "sono stati erogati più di 146mila bonus vacanze per un valore economico complessivo pari a oltre 67 milioni di euro"⁵³ (fonte Mibact).

Naturalmente le strutture turistiche non sono direttamente beneficiarie del bonus vacanze, ma la sua erogazione produrrà benefici effetti anche su di esse, che verranno rimborsate sotto forma

⁵² D.Lgs 19 maggio 2020, n.34, art. 176, comma 1 (convertito con modificazioni con L. 17 luglio 2020, n. 77).

⁵³ ANON., *Bonus vacanze al via, nel primo giorno erogati più di 146mila incentivi per oltre 67 milioni*, Il Fatto Quotidiano, sezione usi & consumi, 1° luglio 2020.

di credito di imposta utilizzabile senza limiti di importo, oppure con la possibilità di cedere il beneficio a terzi.⁵⁴

⁵⁴ Sito del ministero per i beni e le attività culturali per il turismo, sezione campagne di comunicazione, bonus vacanze.

CONCLUSIONI

La normativa relativa ai contratti di viaggio quale si è fin qui complessivamente descritta ha avuto una significativa evoluzione, indotta in particolare dalla necessità del recepimento delle direttive europee, come si è illustrato nei capitoli precedenti.

In tal modo si è fornita risposta a livello normativo alle molteplici esigenze di tutela in un settore che ha vissuto un'importantissima espansione, soprattutto negli ultimi anni.

È inevitabile pensare che tale settore stia subendo e ancor più subirà una forte crisi dovuta all'emergenza sanitaria, che penalizza tutti i soggetti operanti in materia.⁵⁵

In particolare, nel momento in cui si scrive deve rilevarsi che la curva dei contagi nel mese di agosto rimane alta, dopo che tra giugno e luglio erano stati registrati dei miglioramenti; tant'è che – dopo un confronto con i governatori delle regioni, alcuni dei quali avevano già assunto autonome ordinanze – il ministro della salute ha disposto con propria ordinanza del 12 agosto 2020 (in G.U. Serie Generale, n.202 del 13 agosto 2020) misure precauzionali quali l'obbligo di tamponi di controllo per chi torna da Stati esteri quali Spagna, Croazia, Grecia, Malta⁵⁶.

Più in generale: a causa della crisi vi saranno certamente meno viaggi, e dunque meno contratti di viaggio, e ciò per un periodo non preventivabile, ma presumibilmente non breve.

I rapporti contrattuali che si instaureranno avranno ancor più bisogno di una normativa accurata e idonea a soddisfare le esigenze supplementari cui i viaggi sono ora sottoposti per ragioni di tutela della salute pubblica.

Se ancora non si è in grado di individuare con esattezza le effettive ripercussioni giuridiche ed economiche della pandemia sui contratti di viaggio, è evidente che essa cambierà in misura sensibile, e forse non solo temporaneamente, il modo di viaggiare delle persone a causa delle regole di precauzione sanitaria a cui diviene necessario sottostare: a partire dalle regole relative a mezzi di trasporto quali aerei, treni o autobus, in cui non tutti i posti a sedere possono essere

⁵⁵ SENIGAGLIA, ROBERTO, *La sorte dei contratti turistici nel periodo post emergenziale*, Economics Tuesday talks, Radio Ca' Foscari, 6 maggio 2020: "Mancano gli standard di sicurezza necessari che incidono sulla finalità turistica, quali il benessere psicofisico, il relax e la serenità che ognuno ricerca nel momento della vacanza: dal lockdown formale, imposto dalla normativa, si passa ad un lockdown psicologico imposto dalla paura di viaggiare e di contrarre la malattia. Alcuni infatti preferiranno rinunciare completamente alla propria vacanza".

⁵⁶ Del resto, era facile prevedere che il turismo dell'estate 2020 si sarebbe indirizzato soprattutto al territorio nazionale, preferibilmente non lontano dalle abitazioni di ognuno: "L'estate italiana sarà caratterizzata da un periodo molto lungo di turismo regionale": così Roberto Senigaglia nell'intervento citato nella nota che precede.

occupati o divengono comunque necessarie specifiche condizioni, alle nuove prescrizioni igienico-sanitarie che ogni struttura turistica dovrà rispettare.

Un aspetto fondamentale per la tutela della sicurezza sanitaria è senza dubbio la pulizia: la maggior parte delle strutture si trova costretta ad aumentare la frequenza delle pulizie e ad adeguare il personale alle nuove esigenze. Gli spazi comuni vengono modificati in modo da permettere il social distancing e una più facile igienizzazione degli ambienti. La tecnologia ha un ruolo fondamentale per rispondere agli obblighi indotti dall'emergenza, e in particolare per gran parte delle strutture diventa necessario ricorrere a registrazioni e servizi totalmente online (si tratta ad esempio di servizi di pagamento cashless, chiavi digitali, applicazioni su smartphone, tariffe flessibili, cancellazioni last minute e soluzioni digitali, anche self-service, per il check-in).⁵⁷

Se dunque si voglia ipotizzare uno sviluppo ulteriore della normativa in esame, esso non potrà che essere nella direzione di fronteggiare in modo consapevole ed efficace non solo il periodo post-emergenziale, ma, più in generale, tutte quelle situazioni di criticità igienico-sanitaria cui il sistema ha dimostrato di essere esposto.

⁵⁷ RUSCONI, GIANNI, *Più pulizia e tecnologie contactless: gli hotel si adeguano al nuovo profilo del viaggiatore*, Il Sole 24 Ore, 4 agosto 2020.

BIBLIOGRAFIA

ANON., *Decreto Cura Italia, L'Antitrust: voucher turismo devono essere rimborsabili*, Il Sole 24 Ore, 28 maggio 2020;

ANON., *Bonus vacanze al via, nel primo giorno erogati più di 146mila incentivi per oltre 67 milioni*, Il Fatto Quotidiano, sezione usi & consumi, 1° luglio 2020;

ANON., *Di Rilancio, tutte le novità: i voucher varranno 18 mesi, poi rimborso (...)*, Il Sole 24 Ore, 3 luglio 2020;

ANON., *Contratti di viaggio organizzato*, in AA.VV., *Enciclopedia Treccani online*;

BACINI, MARCO, *Primi cenni di commento al Codice del turismo*, Filodiritto, 9 giugno 2011;

BAGNATO, MARIA ELENA, *Pacchetto turistico tutto compreso: tour operator risponde anche per la colpa del vettore* (nota a Cassazione civile, sez III, sentenza 6/7/2018 n° 17724), Altalex, 8 agosto 2018;

BIARELLA, LAURA, *Pacchetti turistici: in Gazzetta il decreto che recepisce la normativa UE*, Altalex, 7 giugno 2018;

CATERBI, SIMONA, 2010, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, Giuffrè;

CENDON, PAOLO, 2010, *Commentario al codice civile*, Giuffrè;

COCIUCCO, MARIAFRANCESCA, 2017, *Contratto di viaggio e non risarcibilità del danno per lievi disservizi*, Rivista italiana del diritto del turismo, Franco Angeli editore;

DE CRISTOFARO, GIOVANNI, 2017, *La Direttiva 2015/2302/UE e le prospettive della sua attuazione nell'ordinamento italiano*, in AA.VV. (a cura di FINESSI, ARIANNA), *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio*, Jovene editore, pp. 5-7;

DI ROCCO, MAURIZIO, *Chi rinuncia al viaggio non paga se lo “svago” diventa impossibile*, Il Sole 24 Ore, sezione L'esperto risponde, 4 giugno 2018;

FORMICA, FEDERICO, *Viaggi e Covid, voucher al posto dei rimborsi: la Ue mette l'Italia sotto procedura di infrazione*, La Repubblica, sezione Economia&Finanza, 2 luglio 2020;

FRANCESCHELLI, VINCENZO e MORANDI, FRANCESCO, 2017, *Manuale del diritto del turismo*, 6° Edizione, Giappichelli;

IRTI, CLAUDIA, *La sorte dei contratti turistici nel periodo post emergenziale*, Economics Tuesday talks, Radio Ca' Foscari, 6 maggio 2020;

LAENZA, CALOGERO, 2019, *Responsabilità dell'organizzatore di viaggio per la mancata fruizione dei servizi turistici offerti*, Rivista italiana di diritto del turismo, Franco Angeli editore;

MATRICARDI, ANTONELLA, *Danno da vacanza rovinata*, Altalex, 12 aprile 2018;

PASQUILI, RAFFAELLA, 2012, *La prestazione dell'organizzatore nel contratto di viaggio*, Giappichelli;

PEPE, ALESSANDRO, 2017, *Circostanze eccezionali ed esonero della responsabilità del tour operator nella nuova Direttiva viaggi*, in AA.VV. (a cura di FINESSI, ARIANNA), *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio*, Jovene editore, pp. 144-145;

PIERALLINI, LAURA, 1998, *I pacchetti turistici. Profili giuridici e contrattuali*, Giuffrè;

ROMEO, FILIPPO, 2017, *Il processo informativo nella commercializzazione dei contratti di viaggio*, in AA.VV. (a cura di FINESSI, ARIANNA), *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio*, Jovene editore, pp. 32-33;

RUSCONI, GIANNI, *Più pulizia e tecnologie contactless: gli hotel si adeguano al nuovo profilo del viaggiatore*, Il Sole 24 Ore, 4 agosto 2020;

SENIGAGLIA, ROBERTO, *La sorte dei contratti turistici nel periodo post emergenziale*, Economics Tuesday talks, Radio Ca' Foscari, 6 maggio 2020;

SOLDATI, NICOLA, 2019, *Danno da vacanza rovinata e risarcimento del danno provocato da terzi*, Rivista italiana di diritto del turismo, Franco Angeli editore;

ZAMPONE, ALESSANDRO, 2019, *Riforma dei contratti del turismo*, in AA.VV., *Il libro dell'anno del diritto 2019*, Treccani.

FONTI NORMATIVE

Commissione Europea, *Raccomandazione della Commissione del 13 maggio 2020* relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e ai servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19;

Comunicato relativo all'avvio di procedura di infrazione, 2 luglio 2020, Sito ufficiale dell'Unione Europea;

D.L. 2 marzo 2020, n.9;

Dlgs. 23 maggio 2011, n.79;

Dlgs. 21 maggio 2018, n. 62;

Dlgs. 19 maggio 2020, n.34;

Direttiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 gennaio 2009 sulla tutela dei consumatori per quanto riguarda taluni aspetti dei contratti di multiproprietà, dei contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio;

Direttiva 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio e che abroga la Direttiva 90/314/CEE del Consiglio;

L. 24 aprile 2020, n. 27;

L. 17 luglio 2020, n. 77.