

COSIMO NOTARSTEFANO

# IL CONTRATTO TURISTICO

*Estratto da:*  
DAL TIPO SOCIALE ALL'ATIPICO  
Dialoghi con gli studenti  
*a cura di*  
REMIGIO PERCHINUNNO

Cacucci Editore  
Bari 1995

## IL CONTRATTO TURISTICO (C. Notarstefano)

SOMMARIO: 1. Premessa. - 2. Individuazione della fattispecie del contratto turistico nell'ambito del fenomeno dell'atipicità contrattuale. - 3. La qualificazione giuridica del contratto turistico: elaborazioni dottrinali e orientamenti giurisprudenziali. - 4. La disciplina della *Ccv* (Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio). - 5. La tutela del turista alla luce della Direttiva Cee n. 314/90 del 13 giugno 1990. - 6. Un modello di contratto di viaggio.

### 1. Premessa

La complessa e mutevole articolazione dei moderni traffici giuridici nel campo economico-commerciale certamente non consentono alle parti di soddisfare i loro interessi e regolare in maniera adeguata i loro molteplici rapporti, utilizzando esclusivamente tutti quei contratti che sono già previsti e disciplinati dal nostro ordinamento.

Tale inadeguatezza dei mezzi giuridici vigenti è quanto mai avvertita in un fondamentale settore dell'attività economica contemporanea in costante e rapida diffusione: il comparto turistico.

Difatti il turismo può essere considerato come un fenomeno notevolmente complesso nelle motivazioni e nelle modalità di attuazione, in quanto in esso confluiscono non solo aspetti ricreativi e culturali, ma soprattutto risvolti economici e sociali. In tal senso, al fine di individuare una concreta ed esauriente regolamentazione dei numerosi rapporti turistici esistenti sotto un profilo preminentemente privatistico, è necessario esaminare in modo sistematico i singoli aspetti e le molteplici relazioni intercorrenti tra i protagonisti di tale attività.

### 2. Individuazione della fattispecie del contratto turistico nell'ambito del fenomeno dell'atipicità contrattuale

Lo strumento giuridico cardine della regolamentazione dell'attività turistica è il "contratto turistico".

Con tale espressione si suole individuare quella particolare fattispecie contrattuale innominata attraverso la quale l'operatore turistico — sia esso una società intermediaria o organizzatrice — predispone a favore dell'altro contraente, dietro pagamento di un corrispettivo, il viaggio e tutta una gamma di servizi e di prestazioni tali da permettere

l'effettiva godibilità del soggiorno in una o nelle varie destinazioni prestabilite, per tutto l'arco temporale previsto.

Come si può ben comprendere, si tratta di una formulazione alquanto estesa poichè è finalizzata a racchiudere diverse tipologie di accordi contrattuali che intercorrono tra chi opera professionalmente nel settore dei servizi turistici e chi agli stessi è a vario titolo interessato (contratto di crociera, contratto di assistenza turistica, contratto di intermediazione e di organizzazione di viaggio).

Si è definita tale fattispecie contrattuale come innominata, in quanto non espressamente prevista e disciplinata dal nostro codice anche se riconosciuta e garantita dallo stesso in via mediata attraverso l'applicazione dell'art. 1322 c.c., poichè diretta alla realizzazione di interessi meritevoli di tutela (considerata la notevole interdipendenza settoriale e l'articolata evoluzione dei rapporti contrattuali esistenti all'interno del fenomeno turistico, non è sicuramente esauriente ricondurre l'esame sulla meritevolezza degli interessi nell'ambito della mera liceità giuridica del contratto atipico, come autorevole dottrina da tempo sostiene individuando i criteri di tale meritevolezza tra i principi enunciati in tema di causa illecita ex art. 1343 c.c. A sostegno di tale tesi si può senz'altro annoverare il disposto previsto dall'art. 1323 c.c., il quale espressamente sottopone alla disciplina "Dei contratti in generale" anche quei contratti che non appartengono ai tipi che hanno una disciplina particolare. La previsione normativa pone, in sostanza, una ulteriore limitazione all'autonomia contrattuale delle parti in quanto considera la necessità della verifica che il contratto innominato posto in essere contenga i requisiti richiesti dagli artt. 1325-1343-1346 c.c. In tal senso la dottrina — v. Clarizia, voce *Contratti innominati*, in *Enciclopedia giuridica Treccani*, vol. IX, Roma, 1988, — afferma che il richiamo specifico dell'art. 1323 c.c. intende evidenziare che la mancanza di una disciplina specifica del tipo non esime le parti dal rispettare quelle norme imperative di carattere generale che vigono sia per i contratti tipici sia per quelli atipici; vale a dire, quindi, che il contratto turistico contenga i requisiti richiesti dall'art. 1325 c.c., la causa sia lecita — artt. 1343 ss. c.c. —, l'oggetto — artt. 1346 ss. c.c. — possibile, lecito, determinato, determinabile, e una certa forma richiesta — artt. 1350 ss. c.c. — sia stata rispettata). Trattasi, sotto un profilo squisitamente tecnico-giuridico, di indicazioni di considerevole importanza al fine di adeguare il quadro normativo ed istituzionale ai problemi posti dall'ampliamento delle sempre più composite e ricercate prestazioni fornite dalle imprese turistiche.

Di conseguenza i rapporti contrattuali in questione, pur essendo innominati (da notare che il tema dei contratti innominati rappresenta uno dei più fervidi campi di indagine del diritto civile in quanto, gli sforzi ricostruttivi avanzati dalla dottrina, sono tendenzialmente orientati alla valutazione della rilevanza giuridica delle nuove figure contrattuali sorte e affermatesi nella prassi commerciale. In tal senso, fra le varie opere dedicate al contratto in generale nelle quali si analizza

il problema giuridico-positivo dei contratti innominati, si segnalano: Betti, *Teoria generale del negozio giuridico*, in *Tratt. Vassalli*, Torino, 1943; Messineo, *Dottrina generale del contratto*, Milano, 1948; Allara, *La teoria generale del contratto*, Torino, 1955; Messineo, *Il contratto in genere*, in *Tratt. Cicu-Messineo*, Milano, 1968; Scognamiglio, *Dei contratti in generale*, in *Comm. c.c. Scialoja-Branca*, artt. 1321-1352, Bologna-Roma, 1972; Sacco, *Autonomia contrattuale e tipi*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1966, p. 805; Roppo, *Il contratto*, Bologna, 1977; Sacco, *Il contratto*, in *Tratt. Vassalli*, Torino, 1975; Mirabelli, *Dei contratti in generale*, in *Comm. c.c. artt. 1321-1469*, Torino, 1980; Maiorca, *Il contratto*, Torino, 1981. Fra i preziosi contributi dottrinali incentrati sull'argomento dell'atipicità contrattuale per molti aspetti eccellente è l'opera di De Nova, *Il tipo contrattuale*, Padova, 1974. Altri importanti contributi sono quelli di: Betti, *Causa del negozio giuridico*, in *Noviss. dig. it.*, III, Torino, 1959, p. 32; G.B. Ferri, *Causa e tipo nella teoria del negozio giuridico*, Milano, 1968; Messineo, voce *Contratto innominato*, in *Enc. dir.*, vol. X, Milano, 1962, p. 95; Osti, *Contratto*, in *Noviss. dig. it.*, IV, Torino, 1959, p. 462; G.B. Ferri, *Meritevolezza dell'interesse e utilità sociale*, in *Riv. dir. comm.*, 1971, II, p. 81 ss.; *Id.*, *Ancora in tema di meritevolezza dell'interesse*, in *Riv. dir. comm.*, 1979, I, p. 1 ss.; Piraino Leto, *I contratti atipici e innominati*, Torino, 1974; Cautadella, *Sul contenuto del contratto*, Milano, 1974; Gazzoni, *Atipicità del contratto, giuridicità e funzionalizzazione degli interessi*, in *Riv. dir. civ.*, 1978, I, p. 52 ss.; Piola, *Atipicità del contratto e meritevolezza dell'interesse*, in *Temi*, 1976, p. 395 ss.; Costanza, *Il contratto atipico*, Milano, 1981; Sacco-De Nova, *Il contratto*, in *Trattato di diritto privato diretto da Rescigno*, vol. 10, Torino, 1983; Perlingieri, *Interpretazione e qualificazione: profili dell'individuazione normativa*, in *Dir. giur.*, 1975, p. 826), sono contraddistinti da una rilevante tipicità di ordine sociale ed economico, tenuto conto in modo particolare del sensibile fenomeno della diffusione e conseguente massificazione delle attività turistiche (in merito al tema dello sviluppo del processo di massificazione un'acuta analisi può rintracciarsi in Duesenberry, *Reddito, risparmio e teoria del comportamento del consumatore*, Milano, 1969 e in Martorano, *Le contrat touristique*, in *Rapports nationaux italiens au IX Congrès International de Droit comparé*, Teheran, 1974).

### 3. La qualificazione giuridica del contratto turistico: elaborazioni dottrinali e orientamenti giurisprudenziali

Per poter esaminare con precisione le elaborazioni dottrinali avanzate in tema di qualificazione giuridica del contratto turistico, occorre procedere facendo sempre puntuale riferimento alle svariate ipotesi che di fatto possono concretamente realizzarsi nei rapporti tra utente turista e operatori professionali, al fine di evitare il rischio di comparare opinioni espresse rispetto a situazioni di fatto oggettivamente differen-

ti (cfr. Arato, *Le condizioni generali di contratto e i viaggi turistici organizzati*, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1982, p. 433 ss.).

È necessario individuare in via preliminare e in maniera chiara ed inequivocabile le diverse figure professionali di imprenditori turistici che possono entrare in contatto con il cliente turista e, quindi, originare situazioni giuridiche soggettive suscettibili di intervento sia dal punto di vista normativo che giurisprudenziale.

Anche se la pratica degli affari suole accomunare tutti gli imprenditori di viaggio e turismo sotto la denominazione di "Agenzie di viaggio" o "turistiche", la dottrina ha ritenuto opportuno distinguere, nell'ambito delle due diverse forme di assistenza turistica, tra organizzatori di viaggi — *Tour operators, Travel organizers, Organiseurs de voyages* — (da notare che la L. 17 Maggio 1983, n. 217 — Legge quadro per il turismo e interventi per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta turistica — ha inteso ricondurre sotto la disciplina delle agenzie di viaggio anche l'attività degli imprenditori turistici che producono viaggi organizzati con mezzi propri o altrui, per riconoscere la possibilità a tutte le imprese del settore di servirsi per la propria attività di mezzi — trasporto, alloggio, svago, ecc. — indipendentemente dalla proprietà o meno dei medesimi. Difatti l'art. 9 dispone che: "Sono agenzie di viaggio e turismo le imprese che esercitano l'attività di produzione, organizzazione di viaggi o soggiorni, intermediazione nei predetti servizi o anche entrambe le attività, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti, secondo quanto previsto dalla Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) di cui alla legge 27 dicembre 1977, numero 1084") e intermediari di viaggi — *Travel agents, Travel intermediaries, Intermédiaires de voyages* (sull'argomento Carrassi, *Il contratto di viaggio*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1988, II, p. 99, sostiene che il turismo di massa attuale comprende un settore produttivo ed uno distributivo, l'uno propriamente industriale contraddistinto dalla presenza dei *tour operators*, l'altro commerciale presidiato dagli intermediari di viaggi: v. anche Id., *Il contratto di viaggio*, in *I contratti del commercio, dell'industria e del mercato finanziario*, in Tratt. diretto da Galgano, t. 2, Torino, 1995, p. 1765 ss.).

Tale distinzione è il punto di riferimento comune dal quale la dottrina, mostrando particolare attenzione, è tradizionalmente partita per elaborare costruzioni idonee alla qualificazione del contratto in esame. Trattasi di posizioni alquanto eterogenee che presentano in ogni caso interessanti spunti di riflessione e numerosi elementi di validità, poiché scaturiscono essenzialmente "dall'analisi di situazioni di fatto, ancorate come sono al regolamento di interessi voluto dalle parti nel singolo caso concreto" (Pierfelici, *La qualificazione giuridica del contratto turistico e la responsabilità del "tour operator"*, in *Rass. dir. civ.*, 1989, p. 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").

In tal senso, per quanto concerne il rapporto instauratosi tra il turista e l'intermediario di viaggi — in base al quale l'operatore turistico assume abitualmente l'impegno, dietro il pagamento di un corrispettivo, di procurare alla controparte sia un viaggio e/o un soggiorno, sia uno o più servizi separati rivolti al medesimo fine — se ne afferma concordemente la riconducibilità nell'ambito della disciplina del contratto di mandato prevista dagli artt. 1703 c.c. e seguenti; e in particolare dall'art. 1710 c.c., che sancisce il dovere di diligenza del buon padre di famiglia da parte del mandatario nell'esecuzione del mandato. In effetti la dottrina prevalente converge nel considerare 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 (Cuffaro, *Contratto turistico*, in *Digesto civ.*, Vol. IV, Torino, 1989, p. 294 ss., afferma che 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 d'albergo, di trasporto, o diretto a conseguire una prestazione diversa — contro il pagamento di un corrispettivo. Quindi in tale ipotesi l'operatore turistico si limiterebbe essenzialmente a svolgere una mera attività di cooperazione esterna dal contenuto esclusivamente giuridico).

Se è assodato che l'intermediario di viaggi nello svolgimento della sua attività conclude un contratto di mandato è, invece, assai dibattuta la natura giuridica del contratto concluso dall'organizzatore di viaggi. È da premettere che tale fattispecie contrattuale riguarda un fenomeno complesso e in costante evoluzione che si verifica ogni qual volta che l'utente turista si rivolge all'imprenditore turistico richiedendo la preparazione di un intero viaggio organizzato, il c.d. *tour package*, con la conclusione di vari contratti — di trasporto, di albergo, di soggiorno, con i ristoranti, per spettacoli, gite, escursioni — con l'eventuale esclusione di tutte le pratiche amministrative (in tal senso Grigoli, *Il contratto di viaggio*, in *Tratt. dir. priv.*, Torino, 1984, p. 800, 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 di attività degli operatori turistici, i quali non si limitano, appunto, ad integrare, come accadeva nel passato, 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"). Pertanto è fondamentale rilevare che il *tour operator* (vedi Stanghellini, *Contratto turistico e prenotazione*, in *Giur. It.*, 1982, IV, c. 136 nonché Pretura di Roma, 1° marzo 1973, in *Temì*, 1974, p. 540 ss., nella quale si sostiene che il contratto di viaggio "è un contratto atipico a prestazioni corrispettive, in cui da una parte vi è un'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 dall'organizzazione e si offrono di acquistarlo e di fatto lo acquistano") 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, "assemblare e confezionare" i singoli elementi componenti il *tour package* (Silingardi, *La responsabilità dell'impresa turistica: esperienze giuridiche a raffronto*, in *La tutela del consumatore turista*, XXI° Convegno Nazionale dell'ANIEST, Roma 13 dicembre 1989, *Quaderni dell'Aniest* 1989 n. 9, p. 43 ss., 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 e articolato di prestazioni. Difatti il *tour operator* stipula i contratti tra il turista e le imprese che forniscono ed effettuano le prestazioni necessarie alla realizzazione del viaggio e/o soggiorno, li offre nel loro insieme quale risultato precipuo della propria attività, promette al cliente il fatto dei vari fornitori dei servizi).

Di conseguenza 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, di appalto, di vendita, contratto di mandato accompagnato dalla promessa del fatto del terzo, contratto *sui generis* produttivo di obbligazioni di risultato.

La tesi a lungo predominante in passato propugnava l'applicabilità al contratto in questione della disciplina giuridica del contratto di trasporto prevista agli artt. 1678 c.c. e seguenti (tale argomentazione era stata avanzata con notevole vigore in tema di viaggi di crociera. Si erano espressi in tal senso illustri giuristi: Vitale, *Sulla natura giuridica del contratto di crociera turistica*, in *Riv. dir. nav.*, 1938, I, p. 98 ss.; *Id.*, *Contratti per crociere turistiche*, in *Giur. comp. dir. comm.*, 1942, p. 143 ss.; Lefebvre D'Ovidio e Pescatore, *Manuale di diritto della navigazione*, Milano, 1960, p. 299, n. 347; Ferrarini, *I contratti di utilizzazione della nave e dell'aeromobile*, in *Foro it.*, 1947, c. 73; Amore, voce *Crociera (Contratto di)*, in *Noviss. dig.*, vol. V, Torino, 1961, p. 21 ss.; Romanelli, *Agenzia di viaggio e contratto avente per oggetto l'assistenza turistica*, in *Riv. dir. nav.*, 1959, II, p. 257 ss.). Il ragionamento si fondava sulla considerazione che la prestazione prevalente e assorbente nel contratto in esame è costituita dal vero e proprio trasporto; tutte le altre prestazioni, per quanto coordinate e finalizzate alla completa ed esauriente realizzazione del viaggio, sarebbero sempre accessorie e secondarie. Quindi queste ultime venivano

considerate in posizione meramente strumentale rispetto alla prestazione principale dell'organizzatore di viaggi — lo scopo economico-sociale consistendo difatti nell'obbligo di trasferire il viaggiatore — al punto da essere inglobate nella fattispecie del contratto di trasporto. Tale costruzione inevitabilmente consentiva di attribuire all'imprenditore turistico la qualifica di vettore e, quindi, di sottoporlo al particolare regime di responsabilità per questo previsto.

Nell'esperienza giurisprudenziale italiana in materia, che certo non si contraddistingue per completezza e puntualità (conforme a tale posizione è l'opinione di Pierfelici, *op. cit.*, p. 641, il quale ritiene che la debolezza contrattuale degli utenti è acuita dalla relativa modesta casistica giurisprudenziale, poiché, di fronte ad un danno subito, un'eventuale composizione privata del conflitto, a condizioni anche svantaggiose, viene ritenuta economicamente meno controproducente del ricorso alla tutela giurisdizionale — che presenta in ogni caso un elevato margine di aleatorietà — data l'assenza di principi positivi uniformi), si registrano alcune sentenze che denotano, se pur in modo saltuario, frammentario e a volte anche contraddittorio, una certa sensibilità (per una rassegna giurisprudenziale delle decisioni adottate in tema di attività turistiche vedasi Notarstefano, *Tourisme et Droit Italien. Recueil des principaux textes législatifs et réglementaires, des décisions jurisprudentielles et de la doctrine*, Collection Études & Mémoires, Centre des Hautes Études Touristiques, Université de Droit, d'Économie et des Sciences, Aix-en-Provence/Marseille III, 1994, p. 135; si segnalano in particolare: App. Milano, 17 marzo 1939, in *Riv. dir. nav.*, 1939, II, p. 263 e in *Foro it.*, 1939, I, c. 1003; Cass., 26 marzo 1947, n. 432, in *Foro it.*, 1947, I, c. 265, e in *Riv. dir. comm.*, 1947, II, p. 286; Trib. Napoli, 16 aprile 1957, in *Monit. trib.*, 1958, p. 58; Pret. Roma, 17 dicembre 1974, in *Giur. di merito*, 1976, I, p. 21; Cass., 28 maggio 1977, n. 2202, in *Riv. dir. comm.*, 1978, II, p. 354 e in *Foro it.*, 1977, I, c. 2701; App. Milano, 20 ottobre 1978, in *Arch. civ.*, 1979, p. 653; Cass., 26 giugno 1964, n. 1706, in *Riv. circ. e trasp.*, 1964, p. 536; *Id.*, 5 maggio 1961, n. 1041, in *Dir. maritt.*, 1963, p. 487; App. Napoli, 23 aprile 1958, in *Monit. trib.*, 1958, p. 881; App. Milano, 16 maggio 1961, in *Monit. trib.*, 1963, p. 1033; App. Genova, 7 maggio 1963, in *Dir. e prat. assicuraz.*, 1963, p. 438; Trib. Firenze, 20 gennaio 1954, in *Giur. it.*, 1954, I, 2, c. 481; Giudice Conciliatore Roma, 17 giugno 1987, in *Temì romana*, 1988, pp. 191-192; Giudice Conciliatore Roma, 15 giugno 1989, in *Temì romana*, 1989, p. 363; Giudice Conciliatore Taranto, 8 maggio 1989, in *Arch. civ.*, 1989, p. 999; Trib. Taranto, 30 marzo 1988, in *Resp. civ. e prev.*, p. 699; App. Torino, 10 gennaio 1986, *Giur. it.*, 1988, I, 2, c. 183; Trib. Napoli, 7 maggio 1983, in *Riv. dir. mar.*, 1984, p. 896; Trib. Roma, 17 gennaio 1989, in *Nuova giur. civ.*, 1989, I, p. 485; *Trib. Napoli*, 23 luglio 1984, in *Diritto e Giurisprudenza*, 1985, p. 763, poi confermata da App. Napoli, 24 settembre 1985 (inedita); Trib. Roma, 16 ottobre 1989, in *Resp. civ. e prev.*, 1991, p. 286, confermata poi in Appello, 12 febbraio 1991, in *Resp. civ. e prev.*, 1991, p. 751; Trib. Roma, 6 ottobre 1989, in *Resp. civ. e prev.*, 1992, p. 263, e in *Resp. civ. e prev.*, 1991,

p. 512; Pret. Roma, 13 marzo 1973 e Pret. Roma, 31 marzo 1973, in *Nuovo diritto*, 1973, p. 598 ss.; Pret. Monza, 7 dicembre 1990, in *Foro it.*, 1991, c. 3062; Cass., 20 aprile 1989, n. 1855, in *Foro it.*, 1990, I, c. 1970, e in *Giur. it.*, 1990, I, 1, c. 1480; Trib. Lecce, 21 settembre 1990, in *Foro it.*, 1991, c. 3061; Trib. Perugia, 8 luglio 1986, poi confermata da App. Perugia, 26 ottobre 1987 (entrambe inedite); Cass., 28 aprile 1965, n. 752, in *Giust. civ.*, 1965, I, p. 1834; Cass., 4 giugno 1991, n. 6306, in *Foro it.*, c. 3060, che conferma App. Milano, 27 giugno 1986, e in *Il Corriere giuridico*, 1991, p. 1216; Cass., 24 febbraio 1987, n. 1929, in *Resp. civ. e prev.*, 1987, p. 454 e in *Giur. it.*, 1987, I, 1, c. 1564; Trib. Genova, 13 ottobre 1990, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1991, p. 442; Cass., 6 gennaio 1982, n. 7, in *Riv. giur. circ. trasp.*, p. 524; Trib. Orvieto, 11 febbraio 1992, in *Foro it.*, 1992, c. 1572; Trib. Roma, 23 marzo 1988, in *Giur. it.*, 1991, c. 66).

Significativo è l'esempio relativo alla qualificazione giuridica del contratto di crociera turistica. Qualificato prima come contratto di trasporto (Trib. Napoli, 4 marzo 1953, in *Riv. giur. circ.*, 1953, p. 1054), successivamente come mediazione (Trib. Firenze, 20 gennaio 1954, in *Giur. it.*, 1954, I, 2, p. 481), in seguito come mandato caratterizzato dall'oggetto del negozio da stipularsi dal mandatario (Trib. Napoli, 16 aprile 1957, in *Dir. e giur.*, 1957, p. 444), il contratto di crociera turistica è stato finalmente definito come contratto misto, il quale, in virtù del principio dell'assorbimento, è disciplinato dalla normativa prevista in tema di trasporto di persone (Cass., 5 maggio 1961, n. 1041, in *Foro it.*, 1961, I, p. 1704; Cass., 26 giugno 1964, n. 1706, in *Giur. it.*, 1965, I, 1, c. 438).

In particolare, la tesi giurisprudenziale che riteneva applicabile al contratto turistico la disciplina giuridica del contratto di trasporto di persone godeva in passato di larghi consensi (cfr. Cass., 26 giugno 1964, n. 1706, in *Riv. giur. circ. e trasp.*, 1964, p. 536; Id., 5 maggio 1961, n. 1041, in *Dir. maritt.*, 1963, p. 487; App. Napoli, 23 aprile 1958, in *Monit. trib.*, 1958, p. 881; App. Milano, 16 maggio 1961, in *Monit. trib.*, 1963, p. 1033; App. Genova, 7 maggio 1963, in *Dir. e prat. assicuraz.*, 1963, p. 438).

Ma per quanto interessante possa risultare, soprattutto per la definizione di alcuni casi specifici, l'attribuzione all'organizzatore di viaggi della disciplina del vettore non tiene certamente conto della evidente evoluzione del contratto turistico e dello stesso concetto del viaggio (sull'argomento si sofferma puntualmente Stanghellini, voce *Viaggio (Contratto di)*, in *Noviss. dig. it.*, App., VII, Torino, 1987, p. 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 all'altro. Oggi, invece, la vacanza non è più intesa solo come viaggio, bensì come ricerca di una complessa e composita serie di prestazioni di svago e di divertimento tale da costituire esse stesse il fulcro centrale del negozio in esame).

Un'altra posizione dottrinale, peraltro isolata, individua la fattispecie prevalente nel contratto di organizzazione di viaggi nel contratto di mediazione regolato dagli artt. 1754 c.c. e ss., in quanto l'attività del *tour operator* si esplicherebbe nel mettere in contatto il turista con le singole imprese che a vario titolo offrono e prestano i servizi richiesti (cfr. De Martini, *Le attività preparatorie della "ricerca dei contratti" nell'ordinamento italiano*, in *Temi rom.*, 1971, pp. 16-18).

Si obietta che, mentre l'attività del mediatore consiste nel mettere in relazione due o più parti fra 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 con i soggetti più disparati al fine di riunirli ed assemblarli nel pacchetto turistico unitariamente ideato e realizzato (Arato, *op. cit.*, osserva che, mentre l'operatore turistico conclude i contratti nell'interesse del turista, il mediatore deve essere imparziale; Carrassi, *op. cit.*, p. 104, inoltre considera che la tutela predisposta dall'art. 1759 c.c. non è certo esauriente, in quanto sarebbe limitata alle sole circostanze note al mediatore precedentemente alla conclusione del contratto senza neppure estendersi a tutte quelle altre che tale soggetto avrebbe potuto conoscere utilizzando l'ordinaria diligenza).

Ai fini della qualificazione giuridica del contratto di organizzazione di viaggi si è, altresì, proposta la riconducibilità della figura in esame allo schema del mandato.

Tale ultima tesi è sembrata prevalere in passato, in quanto propugnata da autorevole dottrina (in tal senso: Spasiano, *Contratto di crociera turistica e clausole particolarmente onerose*, in *Riv. dir. nav.*, 1962, II, p. 67; Pierfelici, *op. cit.*, p. 639; Rodière, *op. cit.*, p. 87; *contra* Silingardi-Riguzzi, *Intermediario e organizzatore di viaggi: regime di responsabilità e controlli pubblici*, in *Arch. giur.*, 1979, vol. CXCVI, fasc. 1, p. 49 ss.), e avvalorata dalla prassi, piuttosto diffusa nel settore di inserire nelle condizioni generali che regolano il contratto turistico, in maniera del tutto arbitraria ed artificiosa, la qualifica di intermediario dell'organizzatore di viaggi. Si trattava di una scelta pratica che consentiva all'operatore turistico di tutelare al meglio la propria posizione giuridica poiché, fra i vari tipi di responsabilità vigenti nel nostro ordinamento giuridico, quello relativo al mandatario professionale è senza dubbio il meno rigoroso, essendo questi obbligato soltanto a comportarsi secondo le regole della "diligenza media del buon padre di famiglia" (in particolare Carrassi, *op. cit.*, p. 106, sottolinea che la prospettazione della tesi del mandato, comportando l'applicazione dei principi vigenti in tema di ordinaria diligenza, non si adatta certamente ad una reale tutela del contraente debole). In base a tali considerazioni, tra gli stessi propugnatori della tesi del mandato, si è posta la rilevante questione della

inadeguatezza e insufficienza degli artt. 1710 e 1218 c.c., assunti come parametri per valutare la responsabilità dell'organizzatore di viaggi (è interessante segnalare la posizione critica nei confronti di tale orientamento di Arato, *op. cit.*, p. 445, il quale obietta che, nella sostanza, il mandatario impone la sua volontà al mandante-turista, poiché gli vende un viaggio preconfezionato, senza che il cliente nemmeno conosca la controparte contrattuale con la quale, in virtù della spendita del nome del mandatario, è direttamente legato. Il che — come è evidente — determina un'inversione della *ratio* degli artt. 1703 c.c. e seguenti).

Una volta introdotta attraverso il recepimento della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (*Ccv*) la distinzione tra intermediario e organizzatore di viaggio, gli orientamenti giurisprudenziali hanno cercato di interpretare e regolare tale complesso fenomeno in costante evoluzione (tra le pronunzie che riconducono il contratto turistico nell'ambito della fattispecie del mandato si veda, in particolare: App. Milano, 17 marzo 1939, in *Riv. dir. nav.*, 1939, II, p. 263 e in *Foro it.*, 1939, I, c. 1003; Trib. Napoli, 16 aprile 1957, in *Monit. trib.*, 1958, p. 58; Pret. Roma, 13 marzo 1973, in *Nuovo dir.*, 1973, p. 598; Pret. Roma, 17 dicembre 1974, in *Giur. di merito*, 1976, I, p. 21; Cass., 28 maggio 1977, n. 2202, in *Riv. dir. comm.*, 1978, II, 354 e in *Foro it.*, 1977, I, c. 2701; App. Milano, 20 ottobre 1978, in *Arch. Civ.*, 1979, p. 653). A tale riguardo è degna di essere menzionata una recente sentenza della Corte di Cassazione, in base alla quale l'agente di viaggio è responsabile del mancato ingresso del turista in un paese straniero non avendolo preventivamente informato dell'ostacolo amministrativo vigente nel paese di destinazione alla fruizione del servizio (Cass., 24 febbraio 1987, n. 1929, in *Giur. it.*, 1987, I, 1, c. 1564: "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 non sono 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"). Secondo tale pronunzia l'intermediario *de quo* deve essere condannato al risarcimento dei danni subiti dal cliente avendo contravvenuto al preciso obbligo di comunicare ogni notizia relativa alla concreta realizzabilità del programma turistico. È interessante sottolineare le conseguenze d'ordine pratico che derivano da tale orientamento. Difatti, se da un lato, a causa dell'autorevolezza dell'organo giudicante, è prevedibile, oltre che auspicabile, una larga e consolidata diffusione del principio — che pone a carico dell'agente di viaggio l'obbligo di fornire tutte quelle indicazioni utili alla effettiva esecuzione del programma — nella giurisprudenza di merito; dall'altro, la portata della sentenza farà

in modo che gli operatori turistici si preoccupino di fornire tutti quegli elementi di cognizione che evitino al turista impedimenti di qualsiasi natura alla regolare fruizione del servizio, al fine di scongiurare il rischio di incorrere in onerose responsabilità.

Partendo dall'inidoneità degli orientamenti sin qui esaminati a costituire un valido riferimento di ordine giuridico per la disciplina dei rapporti contrattuali turistici, autorevole dottrina ha avanzato l'ipotesi di inquadrare la fattispecie in esame nell'ambito della normativa sull'appalto prevista dagli artt. 1655 c.c. e seguenti (così Grigoli, *op. cit.*, p. 802; Moscati, *La disciplina uniforme dei contratti di viaggio ed il diritto privato italiano*, in *Legislazione economica*, a cura di Vassalli-Visentini, Milano, 1979, p. 352; Arato, *o.p. cit.*; Minervini, *Il contratto turistico*, in *Riv. dir. comm.*, 1974, I, p. 274 ss.). Tale elaborazione dottrinale, almeno secondo i suoi sostenitori, sarebbe quella più consona alla realtà degli attuali rapporti tra agenzia turistica e turista, poiché quest'ultimo soggetto è interessato ad un servizio considerato nel suo risultato complessivo e nella sua utilità finale, piuttosto che alle singole prestazioni che compongono il *tour package* (in tal senso Carrassi, *op. cit.*, sostiene che tale tesi consente di impegnare l'agente al conseguimento di un risultato piuttosto che allo svolgimento di una attività, di renderlo responsabile dell'operato dei terzi che prestano i servizi come se fossero ausiliari propri e di addossargli l'*onus probandi* dovendo dimostrare che l'inadempimento non gli è imputabile). Difatti la configurazione del contratto in esame nell'ambito della disciplina dell'appalto di servizi è quantomeno idonea a riunire, sotto il profilo meramente giuridico, un'operazione tecnico-commerciale frantumata in diversi contratti, rappresentando una "creazione di utilità economicamente valutabile a vantaggio del committente" come è stato affermato dalla giurisprudenza (Cass., 28 maggio 1977, n. 2002, *op. cit.*, in cui si stabilisce che "l'agenzia di viaggio turistica è un'impresa avente funzioni economiche che possono consistere non solo nella prestazione di un'attività d'intermediazione fra le imprese di trasporto e la massa di coloro che fanno domanda dei relativi servizi, ma anche nell'organizzazione ed esecuzione, in nome e per conto proprio, di viaggi turistici, attraverso mezzi presi a noleggio o mediante l'opera di uno o più subvettori. In questo secondo caso, l'agenzia 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 di trasporto che si pone, rispetto all'altro, su un piano distinto, ma parallelo. Nel caso, invece, che l'agenzia limiti la sua attività alla prestazione dell'assistenza turistica, due diverse configurazioni giuridiche possono essere adottate. Se fra i compiti dell'agenzia si considera essenziale quello della conclusione dei contratti di trasporto per conto dei turisti, attribuendosi agli altri compiti carattere meramente accessorio, la situazione appare in tutto analoga a quella che, rispetto al trasporto di cose, dà vita al contratto di spedizione. Se, invece, si ha riguardo all'in-

sieme delle operazioni svolte dall'agenzia nel predisporre i mezzi necessari per il compimento del viaggio organizzato, considerando quella diretta ad assicurare il trasporto come una delle varie attività da porre sullo stesso piano in una visione unitaria dei compiti assunti dall'agenzia, la situazione presenta aspetti equiparabili a quelli propri dell'appalto di un servizio. I viaggiatori, anche se rimangono estranei al contratto di trasporto stipulato dall'agenzia organizzatrice del viaggio, possono esperire l'azione extracontrattuale di responsabilità per fatto illecito.").

Diversa soluzione è prospettata da altra dottrina che, dopo aver argomentato che il viaggio e la vacanza possono considerarsi come dei veri e propri beni, propende per l'assimilazione del contratto di organizzazione di viaggio alla fattispecie della compravendita, della quale andrebbe applicata la disciplina contemplata agli artt. 1470 c.c. e seguenti (sostiene tale posizione Lamberti, *Nota* a Pret. Roma 13 marzo 1973 e a Pret. Roma, 31 marzo 1973, in *Nuovo diritto*, 1973, p. 617, il quale rimanda anche a Mirabelli, *Dei contratti in generale*, in *Commentario al cod. civ.*, Torino, 1980, p. 5 e a Rubino, *La compravendita*, Milano, 1962, p. 65, per ritenere che la disciplina relativa alla compravendita può riguardare non solo cose ma anche diritti, beni immateriali e servizi intesi in senso lato).

Altri ancora ritengono che il contratto di organizzazione sia configurabile come mandato accompagnato dalla promessa del fatto del terzo (di questo convincimento sono Silingardi-Riguzzi, *op. cit.*, p. 78 e Pierfelici, *op. cit.*, p. 651). La soluzione prospettata consente di applicare alla fattispecie *de quo* la disciplina prevista all'art. 1381 c.c., in base alla quale il soggetto che ha promesso l'obbligazione o il fatto di una terza persona è tenuto a indennizzare l'altro contraente nel caso in cui il terzo rifiuti di obbligarsi o non compia il fatto promesso. Da ciò conseguirebbe che, una volta assodato per l'operatore turistico la qualifica di *tour operator*, questi 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 dell'inadempimento dei servizi compresi nel viaggio o soggiorno organizzato. L'organizzatore di viaggi si differenzerebbe, quindi, dal puro intermediario per la presenza di un'obbligazione di garanzia delle prestazioni che dovranno essere fornite dai terzi. In tal modo la posizione giuridica soggettiva contrattuale del turista risulta essere maggiormente tutelata rispetto all'ipotesi del semplice mandato poiché, in caso di mancata o inadeguata fruizione dei servizi turistici pattuiti, potrà cercare di rivalersi — in base al duplice rapporto negoziale che lo lega, 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, con innegabili vantaggi

di praticità e di snellimento procedurale (di questo avviso Silingardi-Riguzzi, *op. ult. cit.*, p. 81; vedasi, altresì, Romanelli-Silingardi, voce: *Contratti di viaggi organizzati*, in *Enc. giur. Treccani*, IX, 1988, Roma). Va, da ultimo, segnalato l'indirizzo seguito da quella dottrina che, rifacendosi alla tradizionale distinzione tra obbligazioni di mezzi e obbligazioni di risultato, definisce la fattispecie negoziale in esame come un "contratto *sui generis* produttivo di obbligazioni di risultato" (in particolare cfr. Stanghellini, *op. ult. cit.*, p. 1130; *Id.*, *Contratto turistico e prenotazione*, cit., c. 135, il quale, richiamando gli artt. 1176 e 1218 c.c., sostiene che nel contratto turistico il singolo turista ha il diritto di esigere il pieno e completo soddisfacimento di quel risultato che si è ripromesso di ottenere).

In definitiva, comunque si ritenga di risolvere il problema della qualificazione giuridica del contratto di organizzazione di viaggio, va sicuramente considerata prioritaria l'esigenza di individuare uno strumento giuridico idoneo, da un lato, a tutelare il contraente debole, rappresentato dall'utente turista, e, dall'altro, a garantire una equilibrata diffusione ed espansione dell'attività degli operatori professionali, all'insegna della certezza e della chiarezza del diritto.

#### 4. *La disciplina della Ccv (Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio)*

Nonostante i continui tentativi e le eterogenee elaborazioni dottrinali delineino un certo tipo di regolamentazione dei diritti e dei doveri delle parti contraenti (per una compiuta informazione bibliografica, cfr. Roppo, *Sull'ambito di applicazione della Convenzione Internazionale di Bruxelles relativa al contratto di viaggio* (l. 27-12-1977, n. 1084), in *Riv. circolaz.*, 1979, p. 3, nota 4), occorre, seppur brevemente, considerare la disciplina della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (*Ccv*), stipulata e approvata a Bruxelles il 23 aprile 1970, ratificata e resa esecutiva con l. 27 dicembre 1977 n. 1084 ed entrata in vigore nel nostro ordinamento il 4 ottobre 1979 (un'accurata analisi ed esauriente commento del testo della convenzione sono svolti da Roppo, *Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio*, in *Le nuove leggi civili commentate*, 1978, p. 1757 ss.; il quale sottolinea che con il suo recepimento l'ordinamento italiano si è arricchito di due nuovi sottotipi legali di contratto — il contratto di organizzazione di viaggio e il contratto di intermediazione di viaggio — corrispondenti a delle operazioni economico-sociali ormai consolidate nella prassi commerciale del settore).

È quantomeno opportuno precisare che tale intervento normativo, nonostante abbia tentato di razionalizzare (in tal senso convergono le disposizioni della *Ccv* relative alla distinzione tra intermediario e organizzatore di

viaggio e ai rispettivi regimi di responsabilità, che vengono puntualmente richiamate dall'art. 9 della l. 17 maggio 1983, n. 217 — Legge quadro per il turismo e interventi per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta turistica —) una materia alquanto complessa, ha avuto una portata circoscritta poiché il Governo si è avvalso della riserva prevista dall'art. 40, lettera A, della Convenzione limitandone l'ambito di applicazione "ai soli contratti di viaggio internazionali che debbono essere eseguiti totalmente o parzialmente in uno Stato diverso dallo Stato dove il contratto è stato stipulato o da dove il viaggiatore è partito" (in particolare Ciunnelli, *Il contratto di organizzazione e di intermediazione di viaggio*, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1989, p. 677 ss., pone l'accento anche sulla limitata rilevanza internazionale di tale Convenzione poiché gli Stati firmatari sono stati solo: Italia, Belgio, San Marino, Costa d'Avorio, Portogallo, Città del Vaticano, Libano, Marocco, Nigeria, Filippine, Taiwan, Togo, Alto Volta; e quelli che in seguito vi hanno aderito: Argentina, Benin e Camerun).

Di conseguenza è esclusa la possibilità di invocare le norme della Convenzione per la disciplina dei viaggi che si svolgono esclusivamente all'interno dei confini dello Stato italiano, a meno che, come prassi consolidata conferma, i documenti (*dépliants, brochures*, programmi di viaggio di vario genere) non operino un esplicito rinvio ricettivo alla medesima disciplina assumendola, quindi, come parte integrante del testo contrattuale. Nel caso in cui, invece, non vi sia un esplicito richiamo delle norme della Convenzione, è opinione predominante che per la regolamentazione dei rapporti contrattuali tra intermediari e/o organizzatori di viaggi e turisti si applichino rispettivamente le discipline del mandato e dell'appalto previste dal codice civile.

Comunque, l'area di operatività della *Ccv* viene ulteriormente delineata dall'art. 2, n. 2, in base al quale le disposizioni in essa presenti si applicano senza pregiudizio delle legislazioni speciali che eventualmente stabiliscano trattamenti maggiormente favorevoli per certe categorie di viaggiatori. È evidente in tal senso la *ratio legis* di tutelare i viaggiatori non privandoli di quelle garanzie e di quei vantaggi riconosciuti da discipline legali diverse dalla *Ccv*, la quale dovrebbe essere intesa e concepita come un intervento normativo diretto ad assicurare un *minimum uniforme* di protezione dei turisti degli Stati membri (tale indirizzo è stato espresso chiaramente da Roppo, *op. cit.*, p. 1765).

Tralasciando le generiche disposizioni contenute nel capitolo II della convenzione in esame relative agli obblighi generali degli organizzatori, degli intermediari e dei viaggiatori, è interessante rilevare che gli artt. 5-7 regolano e prevedono l'esistenza del documento di viaggio contenente tutte le clausole contrattuali, non tanto per la validità del contratto (*ad substantiam*), quanto piuttosto per provarne l'esistenza stessa (di diverso convincimento è Cuffaro, *op. cit.*, p. 297, il quale

sostiene che non si tratti nemmeno di forma *ad probationem*, in quanto l'aspetto saliente delle disposizioni in oggetto è quello dell'efficacia *inter partes* di particolari condizioni che, ove non vengano evidenziati dal documento di viaggio, non entrano a far parte del regolamento contrattuale che resta disciplinato dalla normativa uniforme. Su tale argomento, inoltre, Roppo, *op. ult. cit.*, è dell'opinione che il formalismo in questione è *sui generis*: non ha incidenza e valore probatorio, bensì sostanziale; trattasi però di un'incidenza sostanziale che si esprime su un piano differente da quello dell'invalidità; in ogni caso tale formalismo ricopre una fondamentale funzione di garanzia della certezza dei rapporti giuridici e, quindi, di prevenzione delle liti).

La *Ccv* regola puntualmente (agli artt. 8-11 e 20), con una disciplina orientata tendenzialmente alla tutela dell'imprenditore turistico, le ipotesi di modificazioni del rapporto contrattuale.

Difatti è previsto che il viaggiatore può farsi sostituire nell'esecuzione del viaggio da altra persona idonea, indennizzando l'organizzatore/intermediario di tutte le spese causate dalla sostituzione, e può altresì recedere dal contratto in maniera parziale o totale in qualsiasi momento, purché indennizzi la controparte conformemente alla legislazione nazionale o secondo le disposizioni del contratto. Da notare, poi, che l'organizzatore a sua volta può annullare il viaggio, sia prima che durante l'esecuzione del contratto, per:

- circostanze eccezionali ed imprevedibili che, se conosciute in anticipo, non gli avrebbero consentito di organizzare il viaggio e concludere i contratti relativi;
- mancato raggiungimento del numero minimo di viaggiatori previsto per il contratto.

In caso di recesso dell'organizzatore nessun indennizzo è dovuto ai viaggiatori oltre il rimborso di quanto pagato, purché questi ultimi siano avvisati almeno 15 giorni prima dell'inizio del viaggio del mancato raggiungimento del numero minimo. Inoltre, in caso di annullamento del viaggio prima dell'esecuzione, l'organizzatore è tenuto a rimborsare al cliente soltanto quanto pagato; mentre se l'annullamento ha luogo in corso di esecuzione, è previsto un equo indennizzo reciproco.

L'organizzatore può variare il prezzo globale (a condizione che questa possibilità sia stata prevista nel documento di viaggio) solo nel caso di variazioni avvenute:

- nel corso dei cambi o
- nelle tariffe dei vettori di linea.

Occorre segnalare che, nel caso in cui l'aumento ecceda del 10% il prezzo globale originario, il viaggiatore può recedere senza alcuna penalità avendo diritto al rimborso di quanto pagato (Roppo, *op. ult. cit.*, p. 1777, osserva, che l'art. 11 presenta un accentuato *favor* unilaterale nei confronti del *tour operator* in quanto gli consente "di lucrare profitti differenziali dalla oscil-

lazione di cambi e tariffe, senza essere esposto al rischio corrispondente... Proponendo aumenti esagerati del prezzo globale, costui può costringere, di fatto il viaggiatore a recedere sulla base di essa: un recesso che, in queste circostanze, sarebbe però solo formalmente del viaggiatore, dovendo nella sostanza imputarsi alla deliberata volontà dell'OV di risolvere il contratto. In tal modo l'OV si assicurerebbe, di fatto, una illimitata facoltà di recedere «senza indennizzo»).

Ma il punto saliente di tutta la disciplina della Convenzione è senza dubbio quello relativo alla previsione del regime di responsabilità dell'operatore turistico nei confronti del viaggiatore-turista.

In *primis* gli artt. 12 e 21 sanciscono per l'organizzatore e per l'intermediario una responsabilità di tipo oggettivo poiché questi rispondono degli atti e delle omissioni dei loro impiegati e agenti nell'esercizio delle loro funzioni come se fossero loro propri (Roppo, *op. ult. cit.*, p. 1780, afferma che si tratta di regole parallele a quella dell'art. 1228 c.c., ma che denotano in tale situazione un atteggiamento di maggior favore nei confronti del viaggiatore di quanto lo sarebbe la disciplina *ex* codice poiché, a sensi di quanto disposto dalla norma testé citata, la responsabilità per il fatto degli ausiliari può essere pattiziamente declinata valendo soltanto "salva diversa volontà delle parti").

Per quanto concerne la responsabilità dell'organizzatore è utile distinguere l'attività di organizzazione e di preparazione del viaggio da quella di mera esecuzione e svolgimento dello stesso.

Nella prima fase — attività di organizzazione e preparazione — l'operatore è responsabile di qualunque pregiudizio arrecato al viaggiatore per inadempimento totale o parziale degli obblighi che derivano dal contratto o dalla Convenzione, salvo che non provi di essersi comportato da organizzatore diligente.

Nella seconda — attività di esecuzione o di svolgimento — sono configurabili due ipotesi:

- 1) i servizi (trasporto, alloggio, ristorazione, animazione, altri) sono prestati direttamente dal *tour operator*: nel qual caso questi risponde di qualsiasi pregiudizio causato al viaggiatore secondo le disposizioni che regolano detti servizi;
- 2) i servizi stessi sono effettuati da terzi: allora l'organizzatore risponde dell'inadempimento totale o parziale come se li avesse effettuati personalmente e, nel caso di cattiva esecuzione, può fornire la prova liberatoria di essersi comportato diligentemente nella scelta degli esecutori.

È previsto che la responsabilità dell'organizzatore sia limitata, salvo il caso di dolo o colpa grave e se il *tour operator* svolge in proprio i servizi di alloggio e trasporto, per ogni viaggiatore a 50.000 franchi-oro per danno alle persone, a 2.000 franchi-oro per danno alle cose e a 5.000 franchi-oro per qualsiasi altro danno (questi massimali sono

rapportati ad un'unità di misura, il fanco-oro *Germinal*, del peso di 10/31 di grammo e del titolo millesimale di 0,900 di fino). Va segnalato che l'organizzatore che abbia indennizzato il viaggiatore subentra nei diritti di quest'ultimo nei confronti del prestatore di servizi ed ha anche diritto di rivalsa verso i fornitori per le infrazioni contrattuali effettuate nello svolgimento dei medesimi. Il viaggiatore, da canto suo, ha diritto ad un'azione diretta contro i terzi responsabili per un indennizzo totale o complementare del pregiudizio subito.

La *Ccv* disciplina anche la responsabilità dell'intermediario che, ai sensi dell'art. 22, risponderà del pregiudizio causato dall'inadempimento dei suoi obblighi (ad esempio: corrette ed esaurienti informazioni sui viaggi e servizi offerti, corretta prenotazione ed emissione dei documenti di viaggio, corretto espletamento delle formalità amministrative, attendibili ed esaurienti informazioni generali sui paesi, disposizioni sanitarie, documenti personali, ecc.). Tale responsabilità è limitata, salvo il caso di dolo o colpa grave, a 10.000 franchi-oro per viaggiatore.

Occorre prestare attenzione alla circostanza che l'intermediario non è responsabile dell'inadempimento totale o parziale di viaggi, soggiorni o altri servizi che sono oggetto del contratto di viaggio; in quanto il viaggiatore può agire direttamente nei confronti del *tour operator* o dell'impresa erogatrice dei singoli servizi in forza del rapporto diretto che fra essi si instaura ai sensi dell'art. 17 ("Qualunque contratto stipulato dall'intermediario di viaggi con un organizzatore di viaggi o con persone che gli forniscono servizi separati, è considerato come se fosse stato concluso dal viaggiatore").

A conclusione di tale breve disamina relativa alla disciplina della *Ccv* è doveroso accennare ad alcuni spunti di riflessione.

Senza dubbio positivo è il giudizio relativo alle importanti innovazioni a favore della tutela del viaggiatore che tale intervento normativo introduce: dalla responsabilità diretta degli organizzatori di viaggio per l'inadempimento derivante dai servizi effettuati da terzi alla responsabilità dell'intermediario in quanto fornito di mandato con rappresentanza; dalla possibilità da parte del viaggiatore-danneggiato di esercitare sia l'azione contrattuale contro il *tour operator* che quella (totale o complementare) extracontrattuale nei confronti dell'impresa erogatrice alla nullità di ogni clausola contraria alla *Ccv* e sfavorevole al viaggiatore. Si tratta in ogni caso, sotto il profilo privatistico, di equilibrio delle situazioni giuridiche soggettive in causa, di affermazioni di principi che sono necessarie ma sicuramente non sufficienti a garantire un equo contemperamento degli interessi in gioco, tenuto

conto in particolar modo la scarsa rilevanza che la *Ccv* riscuote a livello internazionale.

In tal senso è opportuno accennare ad un recente intervento normativo destinato ad incidere in maniera rilevante sulla materia in esame: la Direttiva CEE n. 314/90 del 13/6/1990 (in *G.U.C.E.*, n. L 158 del 23. 6. 90., p. 59) concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", che rappresenta un ulteriore esempio di regolamentazione comune tra gli Stati membri della Comunità economica europea, riguardante i rapporti che intercorrono tra organizzatore ed intermediario di viaggi e turista. Tale intervento normativo intende perseguire una duplice finalità. Da un lato l'intento è quello di ravvicinare e armonizzare le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative nazionali in materia di viaggi e vacanze e circuiti tutto compreso, che appaiono notevolmente divergenti e che determinano ostacoli alla libera prestazione di servizi e distorsioni di concorrenza tra gli operatori degli Stati membri. Dall'altro, l'obiettivo concorrente, ma non certo secondario, è quello di offrire adeguata tutela al turista vietando che la pubblicità, le indicazioni e le clausole contrattuali siano enunciate in forma comprensibile ed accessibile, dettando prescrizioni in materia di facoltà di recesso dal contratto da parte del consumatore e di responsabilità degli organizzatori e venditori di servizi tutto compreso in caso di inadempimento e sufficienti garanzie in caso di insolvenza o di fallimento. In tale provvedimento comunitario non si distingue tra attività di organizzazione di viaggi e quella di intermediazione, accomunando entrambi gli operatori turistici nell'ambito di un unico e identico profilo giuridico-normativo ed avendo cura di introdurre alcuni principi di tutela del turista (si veda: Silingardi, *Gli obblighi dell'agente di viaggio nella legislazione comunitaria*, in *Riv. giur. circ. e trasp.*, 1991, p. 568 ss.; Id., *La politica comunitaria in materia di turismo e la figura dell'agente di viaggio*, in *Trasporti*, n. 20, 1993, p. 6 ss.; Ciurnelli, *Il contratto di viaggio*, C.C.I.A.A., Perugia, 1992, p. 89 ss.; Chiti, *La direttiva Cee sui viaggi e vacanze tutto compreso*, in *Politica del turismo*, 1990, n. 6, p. 72 ss.; Demarchi, *La direttiva sui viaggi "tutto compreso"*, in *Responsabilità civile e della previdenza*, 1992, p. 518 ss.; Schimke, *Zur Haftung der Bundesrepublik Deutschland gegenüber Bürgern wegen Nichtumsetzung der EG-Richtlinie über Pauschalreisen*, in *Europäisches Zeitschrift für Wirtschaftsrecht*, n. 22, 1993, pp. 698-702; Maniet, *Les rêveries d'un touriste solitaire*, in *Revue Européenne de Droit de la Consommation*, 1990, p. 75 ss.; Notarstefano, *Lineamenti giuridici dei rapporti turistici*", in *Riv. dir. comm.*, 1993, pp. 579-602; Id., *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*", Bari, 1993, p. 223; Id., *Esquisse de la législation touristique communautaire relative à la protection du touriste*", Collection Les Cahiers du Tourisme, Série C n. 188, Centre des Hautes Études Touristiques, Université de Droit, d'Économie et Sciences, Aix-en-Provence/Marseille III, 1994, p. 47; Tonner, *Harmonisierung oder*

*Disharmonisierung des Reiserechts zur Umsetzung der EG-Pauschalreise-Richtlinie in den Mitgliedstaaten*, in *Europäisches Wirtschafts- & Steuerrecht - EWS*, n. 7, 1993, pp. 197-202; Zunarelli, *La Direttiva CEE n. 90/314 del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"*, in *La tutela del turista (a cura di Silingardi e Zeno-Zencovich)*, Napoli, 1993, pp. 27-51). A tal proposito l'art. 5, n. 1, dispone chiaramente che l'organizzatore e/o il venditore sono responsabili nei confronti del turista della buona esecuzione degli obblighi risultanti dal contratto, sia di quelli che debbano essere eseguiti direttamente che di quelli eseguiti da altri prestatori di servizi; fatto salvo il diritto dell'organizzatore e/o del venditore di rivalersi presso questi altri prestatori di servizi. Inoltre tale responsabilità — contrariamente a quanto previsto dalla *Ccv* in tema di limiti di indennizzo — può essere limitata solo da interventi imprevedibili e insormontabili di terzi estranei alla fornitura dei servizi, da cause di forza maggiore e da mancanze imputabili al viaggiatore. In ogni caso l'organizzatore e/o il venditore devono agire con la massima sollecitudine per venire in aiuto al consumatore in difficoltà.

##### 5. *La tutela del turista alla luce della Direttiva Cee n. 314/90 del 13 giugno 1990*

L'analisi degli interessi giuridici, economici e politico-istituzionali in gioco, relativamente alla tematica della responsabilità degli operatori turistici (Agenzie di viaggio e *Tour operators*), indica — a seconda dei casi — proprio nelle figure dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggi, i soggetti in capo ai quali appare più opportuno imputare, trasferendolo dal consumatore-turista, il carico dei danni derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto di viaggio. È naturale pertanto chiedersi se e in quale misura il nostro ordinamento offra soluzioni positive atte a realizzare la predetta indicazione.

A una prima valutazione, originata dalle brevi osservazioni in precedenza accennate e riferita alle norme che per espresso dettato o per comune interpretazione possono ritenersi applicabili alle ipotesi di tutela del turista, il giudizio appare decisamente insoddisfacente per l'inadeguatezza del sistema normativo vigente. E tale giudizio è ulteriormente avvalorato dalla considerazione dei notevoli mutamenti verificatisi in questi ultimi anni nell'ambito del c.d. "turismo di massa" e dalla evoluzione avvenuta nella figura degli operatori professionali. Da ciò il ricorso a condizioni generali di contratto sempre più sbilanciate in favore del predisponente con notevoli ripercussioni sotto il profilo dottrinale, normativo e giurisprudenziale. Ne scaturisce, quindi, da un

punto di vista privatistico, l'insopprimibile esigenza di una puntuale ed organica disciplina del fenomeno.

A far fronte a tale impellente necessità soccorrerebbe, a nostro avviso, proprio la disciplina prevista dalla direttiva CEE n. 314/90 del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", in quanto ampliirebbe e rafforzerebbe in maniera esauriente le esigenze di garanzia e di tutela della situazione giuridica soggettiva del turista.

In essa si affrontano alcuni aspetti dei rapporti tra operatori turistici e utenti di beni e servizi turistici che non vengono presi in considerazione dalla disciplina della *Ccv*. Trattasi, in special modo, del contenuto degli opuscoli e dei programmi di viaggio, del dovere di informazione, dei reclami, delle garanzie, della tutela del turista attuata in modo più favorevole in caso di aumento del prezzo, di annullamento del viaggio, di inadempimento dell'organizzatore e del venditore nella prestazione dei loro servizi di assistenza turistica.

In tale direzione si contraddistingue la facoltà riconosciuta al consumatore (ai sensi dell'art. 2 per consumatore si intende: «il contraente principale», «la persona che acquista o si impegna ad acquistare servizi tutto compreso»; per altri beneficiari: «qualsiasi persona per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare servizi tutto compreso»; per cessionario: «qualsiasi persona cui il contraente principale o uno degli altri beneficiari cede i servizi tutto compreso») di intraprendere un'azione nei confronti sia dell'organizzatore di viaggi che dell'intermediario. Ora se può sembrare troppo rigoroso ritenere l'intermediario oggettivamente responsabile dei danni subiti dal turista a seguito dell'operato di altri soggetti, una soluzione potrebbe consistere nell'attribuire a tale figura professionale una responsabilità diretta e immediata per le proprie obbligazioni ed una responsabilità indiretta e sussidiaria per gli inadempimenti relativi alla prestazione dei servizi turistici forniti da terzi (tale soluzione sembra essere accolta favorevolmente anche dalla Gran Bretagna in quanto prevista nell'atto formale di recepimento della direttiva). Adottando tale orientamento non v'è dubbio che gli strumenti di tutela della situazione soggettiva del consumatore turista vengano concretamente arricchiti e l'equilibrio contrattuale esaurientemente ripristinato con la previsione del diritto di rivalsa a favore dell'intermediario nei confronti dei prestatori di servizi (al riguardo è opportuno precisare che gli Stati membri dovevano recepire — ex art. 9, n. 1 — la disciplina relativa alla Direttiva Cee n. 314/90 entro il 31 dicembre 1992; termine che non è stato rispettato dal nostro legislatore che, pur avendola inserita nel testo della Legge comunitaria '93, non ha ancora — febbraio 1995 — approvato il relativo decreto legislativo di recepimento).

## 6. Le condizioni generali di un contratto di viaggio

### CONDIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE \*

#### 1. Prenotazioni.

L'accettazione delle prenotazioni da parte di Alpitour Italia S.p.A. è subordinata alla disponibilità di posti. La prenotazione si intende perfezionata al momento della conferma da parte di Alpitour Italia S.p.A. Alpitour Italia S.p.A. si riserva il diritto di non effettuare il viaggio, qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti eventualmente indicato nel catalogo, informandone il viaggiatore con almeno 15 gg. di preavviso rispetto alla data prevista di inizio del viaggio.

#### 2. Pagamenti.

All'atto della prenotazione dovrà essere corrisposta la quota di iscrizione ed un acconto pari al 25% della quota di partecipazione. Il saldo dovrà essere versato: 30 giorni prima dell'inizio del viaggio, per i viaggi in autopullman o con voli noleggiati (ITC) e per i viaggi intercontinentali, le crociere ed i soggiorni in appartamento; 15 giorni prima dell'inizio del viaggio, per tutti gli altri viaggi e soggiorni. Per le prenotazioni in epoca successiva alle date sopra indicate, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione.

#### 3. Cessione-Recesso.

##### 3.1. Cessione della prenotazione.

Il viaggiatore che sia nell'impossibilità di usufruire del viaggio prenotato può cedere la propria prenotazione — dopo aver informato l'Agente di viaggio ed Alpitour Italia S.p.A. con almeno 15 gg. di preavviso rispetto alla data fissata per l'inizio del viaggio — ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per il viaggio. Tuttavia, Alpitour Italia S.p.A. non sarà responsabile della eventuale mancata accettazione del nuovo nominativo da parte dei terzi fornitori di servizi. Il viaggiatore cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo, nonché per le spese supplementari risultanti da detta cessione, come stabilite al successivo paragrafo 6.

##### 3.2. Recesso.

In caso di recesso dal contratto di viaggio, il viaggiatore è comunque sempre tenuto al pagamento della quota di iscrizione. Inoltre, qualora il recesso avvenga al di fuori delle ipotesi di cui al successivo

\* Per gentile concessione dell'"ALPITOUR". Catalogo Mare-Estero. Edizione 1994/95. Validità 1/11/94 - 30/4/95.

art. 3.3, il viaggiatore è tenuto a versare, quale corrispettivo per il recesso ex art. 1373, III comma, c.c., quanto in appresso specificato (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, che deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente a quello di inizio viaggio): a) recesso da 59 a 30 giorni prima dell'inizio del viaggio: 10% della quota di partecipazione (per tutti i viaggi e soggiorni); b) recesso da 29 a 15 giorni prima dell'inizio del viaggio: 20% della quota di partecipazione per i viaggi con autopullman e aerei noleggiati (voli noleggiati ITC) e per i viaggi intercontinentali, le crociere, i soggiorni in appartamento ed i viaggi con traghetti; 10% della quota di partecipazione per tutti gli altri viaggi e soggiorni; c) recesso da 14 a 9 giorni prima dell'inizio del viaggio: 30% della quota di partecipazione (per tutti i viaggi e soggiorni); d) recesso da 8 a 4 giorni prima dell'inizio del viaggio: 50% della quota di partecipazione (per tutti i viaggi e soggiorni); e) recesso nei tre giorni prima dell'inizio del viaggio: 75% della quota di partecipazione, per tutti i viaggi e soggiorni con esclusione dei viaggi e soggiorni di durata superiore ai 13 giorni e dei viaggi effettuati con voli di linea, per i quali dovrà invece essere corrisposto il 60% della quota di partecipazione. Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. f) Nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso.

N.B.: Per quota di partecipazione si intende la quota base da catalogo più eventuali settimane supplementari, altri supplementi, riduzioni e adeguamenti.

### 3.3. Recesso senza penalità.

Il viaggiatore potrà recedere dal contratto di viaggio, senza versare il corrispettivo per il recesso di cui al precedente art. 3.2. Il comma, in caso di modifica significativa da parte di Alpitour Italia S.p.A., di uno degli elementi essenziali del contratto, e cioè: aumento del prezzo del viaggio tutto compreso superiore al 10% del prezzo globale; slittamento della data di partenza superiore a 48 ore, modifica della categoria dell'albergo. In tal caso il viaggiatore sarà tenuto a comunicare, entro 48 ore dal ricevimento della comunicazione di modifica, se intende esercitare il diritto di recesso, ovvero accettare la modifica. In assenza di comunicazione da parte del viaggiatore, la modifica si intenderà accettata. Nel caso in cui il viaggiatore eserciti il diritto di recesso ai sensi del presente art. 3.3, lo stesso potrà richiedere di usufruire di altro viaggio di pari valore (da scegliere fra le proposte disponibili a tale data sul catalogo Alpitour da cui è tratto il viaggio non effettuato).

### 3.4. Mancata esecuzione del viaggio.

Nell'ipotesi in cui, prima dell'inizio del viaggio Alpitour Italia S.p.A. comunichi la propria impossibilità di eseguire il viaggio prenotato, il viaggiatore avrà facoltà di scegliere se essere rimborsato della totalità delle somme già versate, ovvero usufruire di altro viaggio di pari valore (da scegliere fra le proposte disponibili a tale data sul Catalogo Alpitour da cui è tratto il viaggio non effettuato).

### 4. Modifiche concernenti data ed aeroporto di partenza.

Qualora intervengano modifiche concernenti data e/o aeroporto di partenza in relazione a voli di linea si applicano le disposizioni del regolamento CEE n. 295 del 4 febbraio 1991. Qualora tali modifiche intervengano, invece, in relazione a voli noleggiati (ITC), si applicano le disposizioni che seguono.

#### a) Modifiche fino a 15 giorni prima della partenza.

Alpitour Italia S.p.A. si impegna a comunicare (tramite gli Agenti di Viaggio) ai viaggiatori eventuali modifiche relative alla data o all'aeroporto di partenza dei propri voli noleggiati (ITC), almeno 15 giorni prima della partenza. Alpitour Italia S.p.A. si impegna inoltre a garantire l'eventuale trasferimento gratuito dall'aeroporto originario a quello sostitutivo.

#### b) Modifiche nei 15 giorni prima della partenza.

Qualora sopraggiungano fatti non conosciuti o prevedibili al momento della prenotazione, anche se non dipendenti dalla propria organizzazione, che comportino modifiche relative alla data o all'aeroporto di partenza dei voli noleggiati (ITC) nei 15 giorni anteriori alla partenza, Alpitour Italia S.p.A. si impegna a proporre al viaggiatore le seguenti possibilità:

#### 1) Cause di Forza maggiore.

Trasferimento all'aeroporto sostitutivo, ove necessario.

#### 2) Cause tecniche/operative collegate al trasporto aereo. (alternativamente, secondo le circostanze).

Condizioni di miglior favore, sostituzione del viaggio con altro disponibile, di pari valore (da scegliere fra le proposte disponibili a tale data nell'ambito del Catalogo Alpitour da cui è tratto il viaggio non effettuato); prestazione di servizi utili a ridurre gli eventuali disagi che deriveranno al viaggiatore dalle modifiche apportate (quali ad esempio, il trasferimento via terra all'aeroporto sostitutivo o il pernottamento in hotel); recesso del viaggio senza penalità, allorché ricorrano le condizioni di cui all'art. 3.3 — Slittamento della data di partenza superiore alle 48 ore.

#### 5. Particolari esigenze del viaggiatore.

Il viaggiatore è tenuto a far presente per iscritto sue eventuali particolari esigenze al momento della prenotazione. Alpitour Italia S.p.A. si riserva di accettare per iscritto dette particolari richieste, dopo aver verificato la disponibilità dei fornitori che dovranno erogare le prestazioni. Alpitour Italia S.p.A. farà pervenire quanto prima al viaggiatore, tramite l'agente di viaggio, una comunicazione relativa ai costi supplementari originati da dette richieste, sempre che le stesse siano realizzabili.

#### 6. Modifiche richieste dal viaggiatore.

Le modifiche a prenotazioni già consolidate comportano spese operative per Alpitour e talvolta anche l'addebito di penali da parte dei fornitori. Inoltre, spesso, una modifica equivale ad una diminuzione dell'occupazione dei voli, con i danni che ne conseguono. Le spese addebitate da Alpitour ammontano, quindi, all'importo fisso di L. 20.000 per pratica (L. 40.000 per il lungo raggio) per modifiche relative a: aeroporto di partenza, trattamento alberghiero, complesso alberghiero, diminuzione durata soggiorno, noleggi, servizi vari, data partenza (stesso week-end o data antecedente). A questo importo si aggiungono per sole modifiche di destinazione (complesso alberghiero per combinazioni di solo soggiorno) e data partenza:

Da 29 a	Da 14 a	Da 8 a	Da 3 a
15 gg.	9 gg.	4 gg.	0 gg.
5% Q.P.	10% Q.P.	30% Q.P.	60% Q.P.*

\* Per modifiche di destinazione o complesso alberghiero e per quelle di data di partenza relative ai viaggi di durata superiore ai 13 gg. o effettuati con voli di linea, 50% della quota di partecipazione (75% nel caso di variazioni di data partenza per combinazioni di solo soggiorno).

Nota. 1) la diminuzione del n. dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi il punto 3.2 Recesso). 2) per "destinazione" si intende lo Stato, con l'eccezione della Spagna, dove Canarie, Baleari e la Spagna Continentale sono considerate destinazioni differenti. 3) in caso di più modifiche richieste contemporaneamente, non vengono cumulate le spese corrispondenti, ma viene applicata la più onerosa per il Cliente.

#### 7. Responsabilità.

7.1. La responsabilità di Alpitour Italia S.p.A. nella sua qualità di organizzatore di viaggi nei confronti dei viaggiatori e delle cose di loro proprietà è regolata dalle leggi e dalle convenzioni internazionali, concernenti la responsabilità dell'organizzatore di viaggi e le prestazioni oggetto del viaggio tutto compreso, in vigore al momento del verificarsi del fatto che ha originato tale responsabilità. La responsabilità di Alpitour Italia S.p.A. non può in alcun caso eccedere i limiti previsti dalle leggi e convenzioni citate e più in particolare i limiti per singolo danno di seguito specificati:

7.2. a) Danni alla persona del viaggiatore, dipendenti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio da parte di Alpitour Italia S.p.A., dei suoi incaricati, ovvero dei terzi prestatori di servizi, durante l'espletamento della vacanza. La responsabilità di Alpitour Italia S.p.A. per i detti danni non può in nessun caso eccedere la misura stabilita dalla Convenzione di Bruxelles del 1970 (ratificata con L. 27.12.1977, n. 1084).

b) Danni, perdita, furto, relativi alle cose di proprietà del viaggiatore (es. bagaglio), dipendenti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio da parte di Alpitour Italia S.p.A., dei suoi incaricati, ovvero dei terzi prestatori di servizi. La responsabilità di Alpitour Italia S.p.A. non può eccedere i limiti delle Convenzioni internazionali concernenti il servizio nell'ambito del quale l'evento dannoso si è verificato e, comunque, la misura del 30% del valore del viaggio per ciascun viaggiatore.

c) Danni conseguenti a ritardi.

Sono quantificati forfettariamente e saranno risarciti da Alpitour Italia S.p.A. secondo quanto disposto dal successivo art. 9.

7.3 Alpitour Italia S.p.A. non sarà, in alcun caso, responsabile dei danni, di qualsiasi genere, allorché l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto non siano imputabili né a sua colpa, né a colpa di altro fornitore di servizi, in quanto le mancanze constatate nell'esecuzione del contratto: sono imputabili al viaggiatore; sono imputabili ad un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto e presentano un carattere imprevedibile o insormontabile; sono dovute a cause di forza maggiore o ad un avvenimento che Alpitour Italia S.p.A. non poteva, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere.

7.4. Alpitour Italia S.p.A. non sarà, inoltre, in nessun caso responsabile dei danni: a) conseguenti alla inosservanza da parte del viaggiatore di raccomandazioni o avvertenze dell'agente o della guida turistica in loco; b) derivanti da prestazioni di servizi fornite da terzi

e non facenti parte del servizio tutto compreso; c) derivanti da iniziative autonome del viaggiatore.

#### 8. Ritardi il giorno della partenza o del ritorno.

Nel caso in cui, nelle ore immediatamente precedenti l'ora fissata per la partenza o per il ritorno, intervengono cause che costringono l'organizzazione a modifiche o cause dipendenti dalle compagnie aeree, Alpitour Italia S.p.A. si adopererà per minimizzare gli inconvenienti per il viaggiatore. In particolare, qualora i ritardi siano relativi ai voli noleggiati (ITC) Alpitour Italia S.p.A. metterà a disposizione servizi in appresso descritti.

##### 1) Cause di forza maggiore.

In caso di nebbia, neve, avverse condizioni metereologiche, scioperi o problemi collegati al controllo del traffico aereo ed all'operatività degli aeroporti, Alpitour Italia S.p.A. si impegna a fornire una serie di servizi e prestazioni atti ad attenuare i disagi e migliorare le condizioni del viaggiatore, quali: snack, pranzo, cena (in funzione degli orari e secondo le possibilità di fornire tali servizi); eventuale trasporto via terra, ad altro aeroporto; eventuale sistemazione in albergo per pernottamento.

In ogni caso Alpitour Italia S.p.A. terrà a disposizione un suo incaricato in aeroporto per assistere i viaggiatori o per fornire informazioni ai parenti in attesa del loro ritorno.

##### 2) Cause tecniche/operative collegate al trasporto aereo.

In questo caso, oltre ai servizi previsti al punto 1, qualora l'arrivo nella località di vacanza o all'aeroporto di rientro in Italia avvenga oltre le otto ore rispetto all'orario previsto nell'ultimo foglio e/o telex notizie inviato ai clienti, Alpitour Italia S.p.A. offrirà i seguenti ulteriori servizi: ritardo in partenza: rimborso pari ad un settimo del valore della settimana di soggiorno (volo escluso) per viaggiatore; ritardo in ritorno: rimborso della quota fissa di L. 50.000 a titolo di copertura forfettaria di eventuali costi supplementari a carico del viaggiatore per il rientro al proprio domicilio. Per i voli di linea, troverà completa applicazione il Regolamento CEE n. 295 del 4 febbraio 1991.

#### 9. Predisposizione di soluzioni alternative.

Se, dopo la partenza, una parte essenziale dei servizi contemplati dal contratto di viaggio non viene fornita al viaggiatore (ad esempio, non sia disponibile un mezzo di trasporto per raggiungere una destinazione del viaggio). Alpitour Italia S.p.A. predisporrà, ove possibile, soluzioni alternative senza supplementi di prezzo a carico del viaggiatore,

affinché il viaggio possa continuare, ed eventualmente, risarcirà il viaggiatore nei limiti della differenza tra le prestazioni previste e quelle fornite. Ove non sia possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero se il viaggiatore non accerti la soluzione propositagli per validi e comprovati motivi, Alpitour Italia S.p.A. ove necessario, fornirà, senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto per il rientro, equivalente a quello inizialmente previsto per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, a condizione che detto mezzo di trasporto sia disponibile in modo sistematico ed abituale e vi siano posti disponibili. Ove detta soluzione non sia possibile per cause esterne alla volontà di Alpitour Italia S.p.A., essa indennizzerà il viaggiatore nei limiti della differenza fra le prestazioni previste a quelle effettivamente fornite, o, in alternativa, rilascerà al viaggiatore un buono per la fruizione di una prestazione sostitutiva, di valore pari ai servizi non goduti.

#### 10. Classificazione alberghi.

La classificazione degli alberghi stabilita da Alpitour Italia S.p.A. in base ai suoi criteri di valutazione dei requisiti di idoneità può non corrispondere, in alcuni casi, alla classificazione fatta dagli Enti Turistici Governativi o dagli alberghi stessi. Per quei Paesi ove esista una classificazione ufficiale, la stessa è comunque riportata in una tabella comparativa nelle pagine introduttive o accanto al testo descrittivo dell'albergo.

#### 11. Obbligo di segnalazione.

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto, rilevata in loco dal viaggiatore, dovrà essere segnalata immediatamente al prestatore di servizi interessato, e al nostro personale di assistenza qualora previsto, nonché per iscritto, entro il termine di decadenza di 8 gg. dalla data del rientro, all'Agente di viaggio e ad Alpitour Italia S.p.A.

#### 12. Tariffe e quote.

Le quote di viaggio o di soggiorno sono stabilite in base al corso dei cambi ed ai costi dei servizi in vigore al momento della redazione dei programmi di viaggio o soggiorno, individuati con riferimento ai parametri indicati in Catalogo. Qualora prima dell'inizio del viaggio si verificassero differenze nel corso dei cambi o nei costi dei servizi, le quote potranno essere modificate, in aumento o diminuzione, corrispondentemente alle dette variazioni. Il prezzo stabilito nel contratto non potrà, comunque, essere aumentato nei 20 gg. precedenti la data

prevista per la partenza. Il viaggiatore ha facoltà di recedere dal contratto, ai sensi del precedente art. 3.3, in caso di aumento del prezzo del viaggio superiore al 10% purché ne dia comunicazione scritta ad Alpitour Italia S.p.A. entro 48 ore dal ricevimento della comunicazione relativa all'aumento. In ogni caso non saranno comunque accettate contestazioni sul prezzo del viaggio, o sulle singole componenti del prezzo durante o alla fine del viaggio.

13. Foro esclusivo.

Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Cuneo.