

GIURISPRUDENZA AL VAGLIO

CORTE DI GIUSTIZIA UE 23 OTTOBRE 2025, Sez. X

causa C-469/24, Pres. di sez. REGAN – giudici GRATSIAS e SMULDERS (relatori)

– Avv. gen. MEDINA

B.F. (1) e B.F. (2) c. Z. sp. z o.o.

Turismo – dir. (UE) n. 2015/2302 – Difetto di conformità – Riduzione del prezzo – Difetto di conformità dei servizi forniti – Diritto a un'adeguata riduzione di prezzo ex art. 14, par. 1 – Diritto a un risarcimento adeguato ex art. 14, par. 2.



RIASSUNTO DEI FATTI – Nel 2022 due viaggiatori polacchi acquistarono un pacchetto turistico per trascorrere l'anno successivo una settimana di vacanza *all inclusive* in Albania, presso una struttura a 5 stelle. Già dal primo giorno, tuttavia, su ordine d'autorità iniziarono le demolizioni di due piscine del complesso alberghiero, oltre che della passeggiata lungomare, della banchina pavimentata e della struttura del lungomare. Tutto ciò ebbe importanti ripercussioni anche sulla fruibilità di alcuni servizi dell'hotel come la riduzione del numero dei pasti e l'annullamento del servizio di ristoro. A ciò si aggiunga che, nel corso degli ultimi tre giorni di vacanza, furono avviati alcuni lavori di ampliamento della struttura con notevoli disagi per la clientela. Per tale ragione chiesero al tour operator il rimborso integrale di quanto pagato più una somma ulteriore a titolo di risarcimento del danno morale. Il giudice polacco investito della controversia, ritenendo che alcune questioni dovessero essere correttamente interpretate, decise di sospendere il procedimento e sottoporre alla Corte di Giustizia 4 questioni pregiudiziali.

L'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 deve essere interpretato nel senso che, anche se un viaggiatore ha usufruito di una parte dei servizi forniti da un organizzatore di viaggi, l'adeguata riduzione di prezzo alla quale tale viaggiatore ha diritto in caso di difetto di conformità di tali servizi può corrispondere a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto turistico di cui trattasi qualora tale difetto di conformità sia di gravità tale, tenuto conto del suo oggetto, da rendere il pacchetto turistico oggettivamente privo di interesse per detto viaggiatore ⁽¹⁾.

Sulla seconda questione. 43 – Con la sua seconda questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 14, paragrafo 1, della

⁽¹⁾ V. la nota di V. CORONA a p. 494.

direttiva 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che, anche se un viaggiatore ha usufruito di una parte dei servizi forniti da un organizzatore di viaggi, l'adeguata riduzione di prezzo alla quale tale viaggiatore ha diritto in caso di difetto di conformità di tali servizi può corrispondere a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto turistico di cui trattasi qualora tale difetto di conformità sia grave.

44 – Ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, un viaggiatore ha «diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto di conformità è imputabile al viaggiatore».

45 – Pertanto, la riduzione di prezzo prevista da tale disposizione deve essere adeguata in riferimento all'intero periodo nel corso del quale ha luogo il difetto di conformità. Inoltre, è già stato dichiarato che la valutazione dell'adeguatezza di tale riduzione di prezzo, al pari della constatazione di un difetto di conformità, deve avvenire in modo obiettivo tenendo conto degli obblighi dell'organizzatore di viaggi interessato in forza del contratto di pacchetto turistico stipulato [sentenza del 12 gennaio 2023, FTI Touristik (Pacchetto turistico per le isole Canarie), C-396/21, punto 39].

46 – Infatti, dal combinato disposto dell'articolo 14, paragrafo 1, e dell'articolo 3, punto 13, della direttiva 2015/2302 risulta che l'obbligo, incombente agli organizzatori di viaggi, di concedere una siffatta riduzione di prezzo si valuta solo con riferimento ai servizi turistici compresi nel contratto di pacchetto turistico oggetto di inadempimento o di inesatta esecuzione, fermo restando che gli obblighi derivanti, per l'organizzatore di viaggi interessato, da un siffatto contratto non possono essere interpretati restrittivamente e comprendono, pertanto, non solo quelli espressamente stipulati in tale contratto, ma anche quelli ad esso connessi risultanti dallo scopo di tale contratto [v., in tal senso, sentenza del 12 gennaio 2023, FTI Touristik (Pacchetto turistico per le isole Canarie), C-396/21, punti 37 e 38].

47 – Di conseguenza, la valutazione dell'adeguatezza della riduzione di prezzo in questione deve basarsi su una stima del valore dei servizi turistici compresi nel pacchetto di cui trattasi che non sono stati eseguiti o sono stati eseguiti in maniera inesatta, tenendo conto della durata di tale inadempimento o inesatta esecuzione e del valore di detto pacchetto. La riduzione del prezzo di tale pacchetto deve corrispondere al valore dei servizi turistici non conformi [sentenza del 12 gennaio 2023, FTI Touristik (Pacchetto turistico per le isole Canarie), C-396/21,

EU:C:2023:10, punti 39]. Quanto più grave è l'inadempimento o l'inesatta esecuzione, tanto più la riduzione del prezzo deve essere maggiore per poter essere considerata adeguata.

48 – Pertanto, qualora l'insieme dei servizi turistici forniti a un viaggiatore non siano conformi e l'organizzatore di viaggi interessato non dimostri che tale difetto di conformità è imputabile al viaggiatore, quest'ultimo ha diritto a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto di cui trattasi da parte dell'organizzatore, in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302.

49 – Peraltro, in considerazione dell'obiettivo della direttiva 2015/2302 di contribuire al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, quale enunciato all'articolo 1 di tale direttiva, un viaggiatore deve altresì avere diritto a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto di cui trattasi, in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 1, di detta direttiva, qualora, nonostante la fornitura di taluni servizi, il difetto di conformità dei servizi forniti sia di gravità tale da rendere tale pacchetto privo di oggetto, con la conseguenza che il pacchetto turistico oggettivamente non è più di alcun interesse per tale viaggiatore. Infatti, qualora tale difetto di conformità sia di portata tale da rendere privi di interesse e di valore, rispetto all'oggetto di detto pacchetto, i servizi che sono stati forniti, detto difetto di conformità equivale di fatto a un inadempimento del medesimo pacchetto che conferisce un diritto a un rimborso integrale del suo prezzo, in applicazione di quest'ultima disposizione.

50 – Nel caso di specie, spetterà pertanto al giudice del rinvio valutare, alla luce dell'insieme delle circostanze, se i lavori di demolizione, i lavori di costruzione e la mancata esecuzione dei servizi di ristorazione di cui trattasi nel procedimento principale abbiano avuto come conseguenza che il pacchetto turistico dei ricorrenti nel procedimento principale avesse perso il suo oggetto e fosse quindi, oggettivamente, divenuto privo di interesse per questi ultimi. Qualora il giudice del rinvio giunga a tale conclusione, detti ricorrenti devono avere diritto, in applicazione della normativa nazionale volta a trasporre l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 nel diritto polacco, a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto turistico da parte della convenuta nel procedimento principale, nella sua qualità di organizzatore di viaggi.

51 – Alla luce dell'insieme delle considerazioni che precedono, occorre rispondere alla seconda questione dichiarando che l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 deve essere interpretato nel senso che, anche se un viaggiatore ha usufruito di una parte dei servizi forniti

da un organizzatore di viaggi, l'adeguata riduzione di prezzo alla quale tale viaggiatore ha diritto in caso di difetto di conformità di tali servizi può corrispondere a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto turistico di cui trattasi qualora tale difetto di conformità sia di gravità tale, tenuto conto del suo oggetto, da rendere il pacchetto turistico oggettivamente privo di interesse per detto viaggiatore.

Sulla terza questione. 52 – Con la sua terza questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che il diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità e il diritto al risarcimento per qualunque danno subito in conseguenza di un difetto di conformità, previsti da tale disposizione, abbiano unicamente lo scopo di ristabilire l'equilibrio contrattuale tra gli organizzatori di viaggi e i viaggiatori, tenuto conto dei servizi effettivamente forniti dagli organizzatori e del prezzo pagato dai viaggiatori, o se tali diritti abbiano anche lo scopo di sanzionare detti organizzatori al fine di dissuaderli dal tollerare un difetto di conformità [*omissis*].

57 – Per quanto riguarda la risposta da fornire a tale questione, occorre rilevare che dalla formulazione dell'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302 risulta che, fatte salve le eccezioni previste da tali disposizioni, gli Stati membri devono provvedere affinché, per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità dei servizi forniti e per qualunque danno che possano aver subito in conseguenza di tale difetto di conformità, i viaggiatori abbiano diritto, rispettivamente, a una riduzione del prezzo e a un risarcimento adeguati da parte degli organizzatori di viaggi. Conferendo tali diritti ai viaggiatori, tale disposizione consente di ripristinare l'equilibrio contrattuale esistente al momento della conclusione di contratti di pacchetto turistico in quanto consente, da un lato, di esigere dagli organizzatori di viaggi che essi ripristinino un prezzo corrispondente ai servizi effettivamente forniti e, dall'altro, di ottenere, da tali organizzatori, una compensazione per il danno che i viaggiatori interessati hanno subito in conseguenza del difetto di conformità dei servizi forniti.

58 – Per contro, né il tenore letterale dell'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302 né il contesto in cui si inserisce tale disposizione consentono di ritenere che la concessione dei diritti ai viaggiatori previsti da quest'ultima abbia anche lo scopo di consentire che gli organizzatori di viaggi vengano sanzionati in caso di difetto di conformità. Né detta disposizione né l'articolo 13 di tale direttiva, che prevede un

regime di responsabilità contrattuale armonizzato di tali organizzatori, prevedono la possibilità di imporre a questi ultimi un risarcimento punitivo. L'articolo 25 della direttiva 2015/2302, che dispone che gli Stati membri fissano le disposizioni relative alle sanzioni applicabili a violazioni di disposizioni nazionali adottate conformemente a tale direttiva, conferma che la concessione di tali diritti ai viaggiatori non ha lo scopo di consentire che detti organizzatori vengano sanzionati.

59 – Inoltre, l'obiettivo della direttiva 2015/2302 di contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori non può, di per sé, giustificare un'interpretazione dell'articolo 14, paragrafi 1 e 2, di tale direttiva secondo la quale tale disposizione avrebbe anche lo scopo di sanzionare gli organizzatori di viaggi. Infatti, un siffatto livello di protezione è già raggiunto da detta direttiva conferendo tali diritti ai viaggiatori al fine di ristabilire l'equilibrio contrattuale tra questi ultimi e gli organizzatori a seguito di difetti di conformità dei servizi forniti.

60 – Per i motivi che precedono, occorre rispondere alla terza questione dichiarando che l'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302 deve essere interpretato nel senso che il diritto a un'adeguata riduzione di prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità e il diritto al risarcimento per qualunque danno subito in conseguenza di un difetto di conformità, previsti da tale disposizione, hanno lo scopo di ristabilire l'equilibrio contrattuale tra gli organizzatori di viaggi e i viaggiatori e non di sanzionare tali organizzatori.

Sulla quarta questione. 61 – Con la sua quarta questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che le situazioni risultanti da atti di esercizio del potere pubblico, quali la demolizione di un'infrastruttura turistica in esecuzione di una decisione di un'autorità pubblica, non rientrano nella nozione di «circostanze inevitabili straordinarie», ai sensi di tale disposizione.

62 – Al riguardo, occorre rilevare che l'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302 definisce la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» come «una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure».

63 – Il considerando 31 di detta direttiva illustra la portata di tale nozione, indicando che «[essa] può riguardare ad esempio conflitti armati, altri gravi problemi di sicurezza quali terrorismo, rischi significativi per la salute umana quali il focolaio di una grave malattia nel

luogo di destinazione del viaggio o calamità naturali come inondazioni, terremoti o condizioni meteorologiche che impediscono di viaggiare in modo sicuro verso la destinazione come stabilito nel contratto di pacchetto turistico».

64 – Inoltre, la Corte ha già dichiarato che la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» è simile alla nozione di «forza maggiore» nel senso di circostanze indipendenti da chi le fa valere, straordinarie ed imprevedibili, le cui conseguenze sarebbe stato impossibile evitare malgrado tutta la diligenza posta. Pertanto, nonostante l'assenza di qualsiasi riferimento, nella direttiva 2015/2302, alla forza maggiore, la Corte ha ritenuto che tale nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» concretizzi e costituisca un'attuazione esaustiva della nozione di «forza maggiore» nell'ambito di detta direttiva (v., in tal senso, sentenza dell'8 giugno 2023, UFC – Que choisir e CLCV, C-407/21, punti 54 e 56 nonché giurisprudenza citata).

65 – Inoltre, la Corte ha dichiarato che i termini «inevitabili e straordinarie» di cui all'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302 sono collegati solo a situazioni che erano imprevedibili (v., in tal senso, sentenza del 29 febbraio 2024, Tez Tour, C-299/22, punto 74).

66 – Ne consegue che le situazioni risultanti da atti di esercizio del potere pubblico possono rientrare nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302, solo se tali situazioni sono fuori dal controllo della parte che le invoca e hanno conseguenze che non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure, il che implica che tali circostanze sono indipendenti da chi le fa valere e sono imprevedibili.

67 – Orbene, l'adozione di atti di esercizio del potere pubblico è generalmente disciplinata da norme sia procedurali sia sostanziali che garantiscono, in particolare, che tali atti siano adottati in modo trasparente a seguito di una ponderazione di diversi interessi. L'esecuzione di detti atti è, inoltre, generalmente preceduta da una certa pubblicità. Le situazioni risultanti dall'adozione di tali atti non sono quindi generalmente imprevedibili.

68 – Nel caso di specie, la convenuta nel procedimento principale ritiene che i lavori di demolizione di cui trattasi siano la conseguenza di un atto di esercizio del potere pubblico al quale doveva sottostare, di modo che il difetto di conformità che risulta da tale atto corrisponde a una circostanza inevitabile e straordinaria che la libera dal suo obbligo di risarcimento nei confronti dei ricorrenti nel procedimento principale.

69 – A tal riguardo, occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3, lettera c), della direttiva 2015/2302, al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

70 – Spetta pertanto al giudice del rinvio valutare se, nel caso di specie, la demolizione delle infrastrutture di cui trattasi nel procedimento principale, in esecuzione di una decisione delle autorità albanesi, abbia creato una situazione fuori dal controllo dell'organizzatore di viaggi interessato e abbia avuto conseguenze che non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure. A tal riguardo, spetterà al giudice del rinvio stabilire se, prima dell'adozione di tale decisione, detto organizzatore o il gestore dell'infrastruttura turistica in questione sia stato informato del procedimento sfociato nell'adozione di detta decisione, o addirittura abbia partecipato a tale procedimento, o se tali persone siano state informate del contenuto della medesima decisione prima della sua esecuzione. Una siffatta informazione o partecipazione di tale gestore è sufficiente dal momento che, in forza dell'articolo 13, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, detto organizzatore può essere ritenuto responsabile di qualsiasi difetto di conformità causato dai suoi fornitori di servizi turistici (v., in tal senso, sentenza del 18 marzo 2021, Kuoni Travel, C-578/19, punto 35).

71 – In presenza di una siffatta partecipazione o di una siffatta informazione, la demolizione delle infrastrutture di cui trattasi non può essere considerata imprevedibile. Il difetto di conformità dei servizi forniti a causa di tale demolizione non può essere considerato una situazione fuori dal controllo dell'organizzatore di viaggi interessato e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure. Infatti, qualora tale organizzatore o il suo fornitore di servizi siano informati di una siffatta decisione e detto organizzatore benefici di un termine sufficiente per poter proporre, con la dovuta diligenza, al viaggiatore interessato altre prestazioni adeguate conformemente all'articolo 13, paragrafo 5, della direttiva 2015/2302, prima dell'attuazione di tale decisione, non si può ritenere che le conseguenze derivanti da tale decisione non avrebbero potuto essere evitate dal medesimo organizzatore. In tali circostanze, detta demolizione non potrebbe rientrare nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3, lettera c), della direttiva 2015/2302.

72 – Se del caso, la prevedibilità della demolizione delle infrastrutture di cui trattasi in esecuzione di una decisione delle autorità albanesi esclu-

derebbe altresì che l'organizzatore di viaggi interessato possa esimersi dal suo obbligo di risarcire i ricorrenti nel procedimento principale in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302, il quale dispone che al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità sia imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico e sia imprevedibile o inevitabile.

73 – Alla luce dell'insieme delle considerazioni che precedono, occorre rispondere alla quarta questione dichiarando che l'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302 deve essere interpretato nel senso che le situazioni risultanti dall'adozione di atti di esercizio del potere pubblico, quali la demolizione di un'infrastruttura turistica in esecuzione di una decisione di un'autorità pubblica, non rientrano nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi di tale disposizione, qualora tali atti siano stati adottati a seguito di un procedimento che ha consentito agli interessati, quali l'organizzatore di viaggi di cui trattasi o i suoi eventuali fornitori di servizi turistici, di averne conoscenza in tempo utile prima della loro esecuzione.

* * *

Il difetto di conformità e la riduzione del prezzo tra riequilibrio contrattuale e risoluzione.

SOMMARIO: 1. Premessa. Il difetto di conformità e gli obblighi dell'organizzatore. – 2. Le due funzioni della riduzione del prezzo. – 3. Il *quantum* di riduzione.

1. *Premessa. Il difetto di conformità e gli obblighi dell'organizzatore* – Con la sentenza in esame i giudici europei offrono una interessante occasione di riflessione in merito alla direttiva 2015/2302, in materia di pacchetti turistici e servizi turistici collegati ⁽¹⁾.

Gli aspetti considerati sono molteplici e ruotano intorno agli obblighi previsti in capo all'organizzatore in caso di grave difetto di conformità e all'interpretazione di alcune nozioni fondamentali ai fini dell'applicazione della direttiva.

Tra le quattro questioni sottoposte al vaglio della Corte, quella che riveste maggiore interesse è se il diritto alla riduzione del prezzo previsto dall'art. 14

⁽¹⁾ Per un commento alla sentenza v. A. CIONI, *La Corte di giustizia e i rimedi secondari della Direttiva (UE) 2015/2302: fra recupero delle categorie tradizionali e nuove torsioni ermeneutiche*, in *Pactum – Riv. Dir. Contr.* 1/2026, 59 s; G.M. BAN, *Responsabilità oggettiva contrattuale ed extracontrattuale per rischio d'impresa. Il caso del tour operator e del custode d'immobile locato*, in *Danno resp.* 3/2026, 339 s.

par. 1 della direttiva possa ammontare all'intero importo pagato per il pacchetto turistico, qualora alcuni servizi siano stati fruiti dal viaggiatore.

Si deve preliminarmente rilevare che, com'è stato attentamente sottolineato, la disciplina prevista dalla Dir. 2015/2302 è impostata secondo una dinamica progressiva nella attribuzione del rischio in capo all'organizzatore secondo lo schema delle obbligazioni di risultato ⁽²⁾.

Il difetto di conformità, infatti, è definito dall'art. 3, par. 2, della dir. 2015/2302 come inadempimento o inesatta esecuzione dei servizi che sono inclusi nel pacchetto, rispetto al quale sono contemplati rimedi di diversa natura ⁽³⁾, che si caratterizzano per una sorta di gerarchia applicativa in funzione della conservazione del rapporto contrattuale ⁽⁴⁾.

Conseguentemente, l'art. 13 par. 3 prevede che, innanzi tutto, il *tour operator* debba porre rimedio al difetto di conformità salvo che ciò sia impossibile o eccessivamente oneroso ⁽⁵⁾.

Nell'ottica della progressione, solo qualora non sia possibile per l'organizzatore porre rimedio, ai sensi dell'art. 14, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo pagato per il pacchetto oltre al risarcimento del danno.

Ci troviamo in una dimensione sinallagmatica di bilanciamento delle prestazioni delle parti, dove il risarcimento mantiene la sua funzione di compensazione del danno subito.

L'aspetto più interessante è che la riduzione del prezzo si caratterizza per il fatto che è sempre dovuta salvo il caso che sia imputabile al viaggiatore, così

⁽²⁾ Sul dibattito in merito alla qualificazione del contratto come appalto di servizi v. R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, Torino, 2021, 279 s.

⁽³⁾ Per una ricostruzione critica v. F. MACIOCE, *Difetto di conformità, sopravvenuta impossibilità e responsabilità dell'organizzatore di viaggi*, cit., 615 e A. FINESSI, *Prestazione di servizi «non conformi» al contratto di viaggio e rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore nella dir. 2015/2302/UE: prospettive di attuazione nell'ordinamento giuridico italiano*, in *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio* (a cura di A. FINESSI), Napoli, 2017 97 ss.

⁽⁴⁾ A. CIONI, *La Corte di giustizia e i rimedi secondari della Direttiva (UE) 2015/2302: fra recupero delle categorie tradizionali e nuove torsioni ermeneutiche*, cit., 62, 63, che richiama, a sua volta, G. GRISI - S. MAZZAMUTO, *Diritto del turismo*, cit., 207, e A. FINESSI, *Prestazione di servizi «non conformi» al contratto di viaggio e rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore nella dir. 2015/2302/UE: prospettive di attuazione nell'ordinamento giuridico italiano*, cit., 126.

⁽⁵⁾ In proposito v. A. ZAMPONE, *Riflessioni sulla dir. (UE) 2015/1302 relativa ai pacchetti turistici ed ai servizi turistici collegati*, in *Dir. traspr.* 2018, 18 s. Sulla direttiva v. G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 2017, 1099 s.; C. CAVANNA - M. MAZIER, *Introduzione alla nuova direttiva UE in tema di pacchetti turistici e di servizi turistici collegati*, in *Dir. mar.* 2017, 275 s.; F. MORANDI, *The new European regulation of package travel and linked travel arrangements – La nuova regolamentazione europea del pacchetto viaggio e delle modalità di viaggio collegate*, in *Dir. traspr.* 2017, 91 s. Sul difetto di conformità v. F. MACIOCE, *Difetto di conformità, sopravvenuta impossibilità e responsabilità dell'organizzatore di viaggi*, in *Eur. e dir. priv.* 2020, 610.

che il rischio della impossibilità della prestazione è fatto gravare esclusivamente sull'organizzatore che sarà tenuto a rimborso anche nel caso in cui il difetto di conformità non sia a lui imputabile, direttamente o, indirettamente, per fatto dei fornitori ⁽⁶⁾.

Il rimedio della riduzione del prezzo, pertanto, opera a prescindere da ogni valutazione in merito all'inadempimento del *tour operator* o dall'esistenza di cause di esonero della sua responsabilità. Si tratta dello stesso principio che opera nella vendita di beni di consumo, come previsto anche dall'art. 1492 c.c. ⁽⁷⁾.

Per il risarcimento dei danni, invece, è ammessa la possibilità di esonero attraverso la prova che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore, ovvero a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile, oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie ⁽⁸⁾.

2. *Le due funzioni della riduzione del prezzo* – È chiaro, dunque, che la riduzione del prezzo sia uno strumento di riequilibrio del sinallagma nel caso di conservazione del contratto ⁽⁹⁾. Tale funzione è prevista dalla seconda parte

⁽⁶⁾ Sul punto v. A. ZAMPONE, *Riflessioni sulla dir. (UE) 2015/1302 relativa ai pacchetti turistici ed ai servizi turistici collegati*, cit., 19. Relativamente al ruolo della condotta del turista in relazione al contratto v. M.M. COMENALE PINTO, *Spunti in tema di responsabilità dei vettori e delle imprese turistiche e c.d. «autoresponsabilità» del turista*, in *Riv. dir. nav.* 2014, 963 ss. e A. DELLA ROSA, *Buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto di viaggio organizzato*, in *Dir. traspr.* 2015, 899 ss.

⁽⁷⁾ F. MORANDI, *Tourism Travel and Transport Law. Current legal issues*, Pisa, 2026, 117. Per un'analisi comparata tra la disciplina dei pacchetti turistici e la vendita di beni di consumo v. C. TWIGG LESNER, *Remedies in European Contract Law: Themes and Controversies*, in HOFMANN - KURZ (a cura di), *Law of Remedies: A European Perspective*, Intersentia, 2019, 251 ss.

⁽⁸⁾ Tale differenza è ben evidenziata dalla Corte nella sentenza del 12 gennaio 2023, FTI Touristik (Pacchetto turistico per le isole Canarie), C-396/21, punto 24 dove si afferma che «... un'interpretazione letterale dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 stabilisce che la mancata esecuzione o l'esecuzione non corretta dei servizi di viaggio inclusi in un pacchetto dà diritto al viaggiatore interessato a una riduzione del prezzo in ogni circostanza, salvo il caso in cui tale mancata esecuzione o esecuzione non corretta sia imputabile al viaggiatore...».

⁽⁹⁾ È stato rilevato che una novità della dir. 2015/2302 è l'autonoma rilevanza al difetto di conformità nella fase esecutiva del contratto, ossia nella fase più delicata di svolgimento del rapporto. In tal senso v. A. FINESSI, *Prestazione di servizi «non conformi» al contratto di viaggio e rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore nella dir. 2015/2302/UE: prospettive di attuazione nell'ordinamento giuridico italiano*, cit., 98 ss. Le eventuali difformità che si dovessero manifestare nella fase di perfezionamento del contratto sono, invece, regolate dal capo III, rispetto alle quali la tutela si incentra sugli obblighi di informazione. V. F. MACIOCE, *Difetto di conformità, sopravvenuta impossibilità e responsabilità dell'organizzatore di viaggi*, cit., 609, che parla di doppio binario di tutela, uno al momento della perfezione del contratto e l'altro al momento della esecuzione dello stesso. Sul punto v. altresì L. CAROTA, *Difetto di conformità dei servizi inclusi in un pacchetto turistico a cau-*

dell'art. 13 par. 6, laddove si prevede che «se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, ai sensi del paragrafo 5, terzo comma, del presente articolo, al viaggiatore sono riconosciuti, se del caso, una riduzione del prezzo e/o il risarcimento dei danni ai sensi dell'articolo 14, senza risoluzione del contratto di pacchetto turistico».

Tuttavia, ad un'attenta lettura emerge che la formulazione dell'art. 13 par. 6, nella prima parte, attribuisce al rimedio un'altra funzione perché «Qualora un difetto di conformità incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non vi abbia posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore, il viaggiatore può risolvere il contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione e, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 14, una riduzione del prezzo e/o il risarcimento dei danni».

La indicazione «e, se del caso» che lega la risoluzione del contratto alla riduzione del prezzo e al risarcimento dei danni sembra implicare che risoluzione e riduzione del prezzo non siano strumenti alternativi ma cumulativi, esattamente come accade per risoluzione/risarcimento.

In sostanza in questa prima parte dell'art. 14, par. 6, si prevede la possibilità di risolvere il contratto se non sia stato posto rimedio al difetto di conformità e, se del caso, l'eventuale riduzione del prezzo e il risarcimento del danno. La seconda parte, invece, regola gli effetti dell'impossibilità di apprestare soluzioni alternative o la mancata accettazione delle stesse da parte del viaggiatore, ipotesi in cui non vi può essere una risoluzione del contratto ma solo, se del caso, la riduzione del prezzo e/o il risarcimento danni.

Il diritto alla riduzione del prezzo, quindi, prescinde totalmente dalla risoluzione del contratto o dalla sua sopravvivenza.

Tale previsione sembra dare l'occasione per una riflessione sul ruolo che la riduzione del prezzo gioca nelle due ipotesi.

Nel caso, infatti, di risoluzione del contratto, la riduzione del prezzo svolge la medesima funzione che ha la restituzione di quanto pagato dal viaggiatore per la prestazione non goduta dal punto di vista quantitativo e/o qualitativo, che prescinde dalla imputabilità della causa e che mira esclusivamente a far gravare sul professionista il rischio dell'impossibilità sopravvenuta, imputabile (nel qual caso è dovuto anche il risarcimento dei danni) o non imputabile, sulla base del principio che, nel nostro ordinamento, è codificato nell'art. 1463 c.c. che prevede la perdita del diritto alla controprestazione.

In tal caso, dunque, saremmo di fronte ad una sorta di tutela redibitoria.

L'altra ipotesi, invece, in cui la riduzione opera senza che vi sia la risoluzio-

sa del Covid-19 e adeguata riduzione del prezzo, in *Riv. it. dir. tur.* 40/2023, 118. Sotto tale profilo sembra interessante il rilievo di G. GRISI - S. MAZZAMUTO, *Diritto del turismo*, Torino, 2020, 207, secondo i quali nel contratto di pacchetto turistico gli obblighi di informazione assumono una dimensione dinamica in quanto si connette direttamente all'esecuzione del rapporto e diventano un presupposto della responsabilità contrattuale.

ne del contratto replica il rimedio della vendita di beni di consumo, dove rappresenta l'adeguamento alla diminuzione del valore del bene ricevuto rispetto al valore che avrebbe avuto se fosse stato conforme (*actio quanti minoris*).

In altre parole, il difetto di conformità sostanzia un vizio del bene «pacchetto turistico» la cui gravità può renderlo del tutto inidoneo all'uso cui era destinato o diminuirne in modo apprezzabile il valore.

Da tale valutazione – ossia il deprezzamento del valore del pacchetto – deriva conseguentemente il *quantum* di rimborso.

3. *Il quantum di riduzione* – La valutazione dell'entità della riduzione ossia il deprezzamento del valore del pacchetto costituisce il parametro per la determinazione del *quantum* di rimborso che – come evidenzia la Corte di giustizia – deve avvenire in modo obiettivo, attraverso una comparazione fra il valore che la prestazione avrebbe avuto se fosse stata eseguita come pattuito, tenuto conto della durata della difformità e del valore del pacchetto, in relazione al valore dei servizi non conformi ⁽¹⁰⁾.

Riaffermando quanto già sostenuto nella sua precedente giurisprudenza, per la Corte, nella determinazione della misura della riduzione si devono, in primo luogo, considerare i servizi compresi nell'accordo e quelli connessi che risultano dallo scopo del contratto ⁽¹¹⁾, valutazione di merito sulla causa concreta del contratto rimessa al giudice di rinvio ⁽¹²⁾.

Con riferimento, invece, al vero e proprio *quantum*, l'operazione deve svolgersi in modo quasi matematico e comparare il valore del pacchetto a quello dei servizi non conformi. Se, quindi, l'insieme dei servizi turistici forniti non è conforme e «sia di gravità tale da rendere tale pacchetto privo di oggetto, con la conseguenza che il pacchetto turistico oggettivamente non è più di alcun interesse per tale viaggiatore», il rimborso può essere integrale. In realtà, com'è stato rilevato, il contratto non diviene privo di oggetto ma si verifica, più propriamente, la perdita dell'interesse del creditore alla prestazione ⁽¹³⁾.

⁽¹⁰⁾ C. giust. 23 ottobre 2025, causa C-469/24, pt. 47 in cui si richiama C. giust. 12 gennaio 2023, FTI Touristik, causa C-396/21, in *Riv. it. dir. tur.*, 40/2023, 111, con nota di L. CAROTA, *Difetto di conformità dei servizi inclusi in un pacchetto turistico a causa del Covid-19 e adeguata riduzione del prezzo*.

⁽¹¹⁾ C. giust. 12 gennaio 2023, FTI Touristik, causa C-396/21, EU:C:2023:10, cit., pt. 37 e 38, che a sua volta richiama C. giust. 18 marzo 2021, causa C-578/19, in *Nuova Giur. Civ.*, 2021, 5, 1106 con commento di A. FINESSI, *Responsabilità del tour operator per i danni causati dal dipendente di un prestatore di servizi*.

⁽¹²⁾ L. CAROTA, *Difetto di conformità dei servizi inclusi in un pacchetto turistico a causa del Covid-19 e adeguata riduzione del prezzo*, cit., 128.

⁽¹³⁾ A. CIONI, *La Corte di giustizia e i rimedi secondari della Direttiva (UE) 2015/2302: fra recupero delle categorie tradizionali e nuove torsioni ermeneutiche*, cit., 66, 67, evidenzia che verosimilmente il riferimento all'oggetto deriva da un'errata traduzione della sentenza in italiano posto che nella versione inglese si parla di «purpose» che non si identifica

Tale considerazione sottende l'esigenza che sia valorizzata la causa del contratto di viaggio, la quale non può identificarsi nella valutazione delle singole obbligazioni che compongono la prestazione, ma deve focalizzarsi sulla finalità turistico-ricreativa rispetto alla quale tali obbligazioni sono funzionali ⁽¹⁴⁾.

Secondo la Corte, dunque, la riduzione del prezzo può ben essere totale, anche nel caso in cui alcuni servizi siano stati fruiti.

In tale interpretazione si sarebbero, tuttavia, intravisti dei profili di illogicità con conseguenti in contraddittorietà sistematiche, perché la riduzione del prezzo non può mai essere totale in quanto, in base a quanto accade nella vendita di beni di consumo, presuppone che il difetto non abbia azzerato totalmente il valore del bene.

Il rimedio, infatti, si porrebbe in una dimensione di riequilibrio sinallagmatico senza che il rapporto sia caducato. Ancora, si afferma che la *quantum minoris* presuppone che il creditore abbia accettato la prestazione e sia funzionale alla conservazione del contratto. Il perdurante interesse del creditore alla prestazione e il residuo valore della stessa segnerebbero il limite tra tale rimedio e la risoluzione del contratto. Se, infatti, viene meno ogni valore della prestazione e, conseguentemente, non v'è più alcun interesse, si impone lo scioglimento del vincolo con la risoluzione, e il rimedio della riduzione non può applicarsi ⁽¹⁵⁾.

In realtà, come più sopra rilevato, la dir. 2015/2302 prevede espressamente la cumulabilità della risoluzione e della riduzione del prezzo ⁽¹⁶⁾, anche perché le concrete modalità attraverso le quali si realizza il bene «pacchetto turistico» sono tali da non rendere totalmente sovrapponibile la disciplina prevista per la vendita di beni di consumo.

In particolare, il difetto di conformità attiene specificamente alla fase esecutiva del contratto, e ciò implica che il viaggio sia iniziato e che alcuni servizi siano stati fruiti (ad esempio il trasporto, alcuni pasti ecc.) senza alcuna possibilità di ripetizione.

Quando il difetto è talmente grave da privare totalmente l'interesse alla prestazione, diversamente da quanto accade nella vendita di beni di consumo, il

con l'oggetto del contratto ma designa lo scopo del negozio.

⁽¹⁴⁾ In senso conforme v. anche A. CIONI, *op. cit.*, 67.

⁽¹⁵⁾ Il riferimento è a A. CIONI, *op. cit.*, 67.

⁽¹⁶⁾ Non si può concordare con quanto sostenuto da A. CIONI, *op. cit.*, 68, secondo il quale il dato letterale della direttiva dovrebbe essere interpretato alla luce del codice del turismo, in cui vi è stata la sostituzione della congiunzione «e ...se del caso» con la disgiuntiva «o ... se del caso», con l'effetto di attribuire un carattere alternativo ai due rimedi. Al contrario, come ribadito dalla stessa Corte di giustizia, nel punto 40, nell'applicare il diritto interno, i giudici nazionali sono tenuti a interpretarlo quanto più possibile alla luce del testo e dello scopo della direttiva, così da conseguire il risultato perseguito da quest'ultima e conformarsi pertanto all'articolo 288, terzo comma, TFUE (richiamando in tal senso la sentenza dell'11 luglio 2024, Plamaro, C-196/23, punto 41 e giurisprudenza citata).

creditore non può chiedere la risoluzione e restituire il bene.

Di conseguenza, la mancata richiesta di risoluzione del contratto, da parte del turista che si sia trovato di fronte ad una totale difformità della prestazione rispetto al bene «vacanza», non può essere equiparata tecnicamente ad un'accettazione derivante dalla manifestazione di un perdurante, per quanto minimo, interesse alla prestazione.

La presenza della forza pubblica che ordina la demolizione di una parte del villaggio turistico con gravi conseguenze sull'accessibilità alla spiaggia, sulla fruizione dei pasti e sull'inquinamento acustico, che, nel prosieguo della vacanza, cede spazio ai disagi creati dall'inizio di lavori per la sopraelevazione della struttura, determinano una progressiva diminuzione del valore della prestazione fino ad azzerarlo.

Conseguentemente, mantenendo sullo sfondo l'obiettivo della direttiva di innalzare il livello di protezione dei viaggiatori, e applicando il calcolo matematico che conduce al *quantum* di riduzione del prezzo, se il valore dei servizi alla fine della vacanza è stato pari allo zero allora è ben possibile che il rimborso debba essere integrale ⁽¹⁷⁾.

D'altra parte, a mente dell'art. 13 par. 6, di fronte al grave difetto di conformità che incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto, il viaggiatore *può* (non deve) chiedere la risoluzione e, se del caso, chiedere la riduzione e/o il risarcimento, che la direttiva pone sullo stesso piano. E d'altra parte se, ai sensi dell'art. 14, la riduzione del prezzo deve essere adeguata al periodo in cui vi è stato il difetto di conformità, non si vede quale possa essere la ragione ostativa a riconoscere che la diminuzione possa essere pari all'intero costo del pacchetto se tale difetto si è protratto per tutto il viaggio.

La soluzione della Corte appare più condivisibile se si adotta un approccio meno rigoroso rispetto ad istituti previsti dalla legislazione europea che spesso si scontrano con le categorie giuridiche nazionali ⁽¹⁸⁾.

Solo così si può eventualmente ammettere che la riduzione del prezzo costituisca una forma di risarcimento del danno (sotto forma di danno emergente derivante dalla perdita di valore del patrimonio del creditore in termini di disvalore economico o minor valore d'uso) o una sorta di indennità in funzione di garanzia, riferita ad un bene del tutto *sui generis* qual è la vacanza, che prescinde totalmente dalla circostanza che la causa del danno sia imputabile all'organizzatore.

VALENTINA CORONA

⁽¹⁷⁾ In senso conforme v. G.M. BAN, *Responsabilità oggettiva contrattuale ed extracontrattuale per rischio d'impresa. Il caso del tour operator e del custode d'immobile locato*, cit., 342.

⁽¹⁸⁾ Emblematica, sotto tale profilo, è la compensazione pecuniaria prevista dal reg. (CE) n. 261/04.