Turismo organizzato

SOMMARIO

I. **Conclusione del contratto** 32100
A. Parti 32100
B. Pacchetti turistici 32108
C. Obblighi informativi preliminari 32120
D. Forma 32145
E. Contenuto 32151
F. Garanzie di esecuzione del contratto 32163
G. Pagamento 32180
II. **Modifiche del contratto** 32184
A. Prima della partenza 32188
B. Dopo la partenza 32200
III. **Inadempimento** 32206
A. Soggetti responsabili 32208
B. Reclamo del turista 32212
C. Soluzione delle controversie 32230
D. Risarcimento dei danni 32252
E. Surrogazione 32262
F. Fallimento dell'operatore o emergenze in Paesi extracomunitari 32266
IV. **Altre vicende del contratto** 32270

Il contratto del turismo organizzato è il contratto di vendita stipulato tra l'operatore del settore e il turista, avente ad oggetto il trasferimento di un pacchetto turistico (viaggi, vacanze e circuiti «tutto compreso»), dietro il versamento di un prezzo forfetario.. 31990

Disciplina Tali contratti sono principalmente disciplinati dal Codice del turismo (artt. 32-53 dell'Allegato I D.Lgs. 79/2011, di seguito: c.tur.) e, per quanto non specificamente previsto, dalle disposizioni del Codice del consumo (D.Lgs. 206/2005, di seguito c.cons.), che ha un ruolo sussidiario (art. 32 c. 3 Allegato I c.tur.). 31992

Le norme del c.tur. riportano, con alcune aggiunte e modifiche, la disciplina del c.cons., ossia delle disposizioni previgenti che hanno dato attuazione alla Dir. 90/314/CE. Si richiama di seguito la giurisprudenza e la dottrina riferite alle regole del c.cons. non modificate o comunque ancora pertinenti.

Alcune regole del c.cons. si applicano al contratto del turismo organizzato che viene stipulato tra: 31994

- **venditore** che conclude il contratto nell'esercizio della sua attività imprenditoriale (**professionista** secondo l'art. 3 lett. c, c.cons.);
- **turista** che stipula il contratto per scopi estranei alla sua attività («**consumatore**» secondo l'art. 3 lett. a, c.cons.).

Ad **esempio**, al contratto di vendita di un pacchetto turistico acquistato dal legale rappresentante di una casa farmaceutica, non destinato agli informatori del farmaco, ma a sé e alla sua famiglia. Quando di seguito viene richiamata la disciplina del c.cons. il turista è da intendersi sempre come consumatore e l'operatore quale professionista.

clausole vessatorie	33 e s.	sì	—
azione inibitoria a tutela degli interessi collettivi	139 e 140	sì	—
azione di classe (c.d. class action)	140 bis	sì	—
irrinunciabilità dei diritti	143	No	—
contratti conclusi «a distanza» o «fuori dai locali commerciali»	44-67	No	32108 e s.
diritto di recesso (c.d ius poenitendi)	64-67	parzialmente	32132

I. Conclusione del contratto

A. Parti

(art. 33 Allegato I c.tur.)

32100 Le parti del contratto del turismo organizzato sono l'operatore che è la persona fisica o giuridica che vende il pacchetto turistico e il turista che lo acquista e/o ne usufruisce.

32102 **Operatore** (art. 33 c. 1 lett. a) e b), c. 2 Allegato I c.tur.) Sono operatori i seguenti soggetti:
a) organizzatore di viaggio (c.d. tour operator): soggetto che conclude il contratto di pacchetto turistico **in nome e per conto proprio**;
b) intermediario, venditore: soggetto che si obbliga a procurare pacchetti turistici o a fornire singoli servizi turistici disaggregati, in nome e/o per conto di altri:
— nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale;
— anche «non professionalmente e senza scopo di lucro». È il caso delle associazioni non aventi fini di lucro che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali (art. 5 Allegato I c.tur.) che organizzano servizi o esercitano attività ricettiva esclusivamente per i propri associati.
L'**intermediario** è tenuto ad eseguire le operazioni richieste dal turista (prenotazioni, pagamenti, consegna della documentazione di viaggio, ecc.).
Di seguito, a prescindere da chi effettivamente stipula il contratto ci riferiamo sempre all'operatore.

Nel contratto stipulato per il tramite di un **intermediario** si distinguono tre tipi di rapporto (Cass. 28 novembre 2002 n. 16868):
— quello tra l'organizzatore e l'intermediario, in base al quale il secondo, che ha a disposizione il materiale pubblicitario dei pacchetti turistici e i moduli da compilare, si limita a vendere i servizi offerti dal primo, oppure più servizi turistici separati forniti da terzi, ad incassare le somme che saranno destinate all'operatore e un corrispettivo per il servizio prestato. Nella prassi i rapporti tra l'organizzatore e l'intermediario sono regolati da schemi contrattuali, per mezzo dei quali il primo incarica il secondo di commercializzare i prodotti. Se l'intermediario (agenzia) al momento della conclusione del contratto non indica, espressamente, di agire in qualità di intermediario assume le responsabilità discendenti dal contratto (Trib. Milano 29 settembre 2010);
— quello che deriva dal contratto concluso tra il turista e l'organizzatore di viaggi. Gli effetti del contratto si verificano immediatamente in capo all'acquirente (Trib. Torino 4 dicembre 2009);
— di mandato (v. n. 20850) tra turista ed intermediario, in base al quale questi raccoglie le prenotazioni dei viaggiatori (non di agenzia, v. n. 7450 e s.).

32104 **Turista** (art. 33 c. 1 lett. c) Allegato I c.tur) Il turista è, a prescindere dall'effettivo fruitore del servizio:
— l'**acquirente** del pacchetto turistico;
— **fruizione** del servizio: l'acquirente del pacchetto turistico si impegna ad acquistarlo senza remunerazione per conto di tale persona;
— **persona fisica** o **l'ente collettivo** che acquista il pacchetto turistico anche per scopi inerenti alla propria attività imprenditoriale o professionale.

B. Pacchetti turistici

(art. 32, 34 Allegato I c.tur.)

I pacchetti turistici sono quei contratti: 32108
1) **venduti od offerti** dall'operatore a chiunque in Italia, anche se uno o entrambi i contraenti non sono italiani;
2) **negoziati** a distanza (conclusi per telefono, via internet, per televendita ecc.) o al di fuori dei locali commerciali (conclusi per posta o con la vendita «porta a porta»), se l'acquirente ha la residenza in Italia.
Per individuare un pacchetto turistico **non** rileva il **luogo** della conclusione del contratto (dato che la predisposizione e la vendita del pacchetto possono avvenire anche a distanza), né la natura e le caratteristiche del **mezzo** di comunicazione utilizzato.

Il **contenuto** di un pacchetto turistico deriva dalla combinazione di **almeno due** dei seguenti elementi (art. 34 Allegato I c.tur.): 32110
— trasporto;
— alloggio;
— servizi turistici non semplicemente accessori al trasporto o all'alloggio (ad esempio: itinerari, visite, escursioni o presenza di accompagnatori e guide turistiche). Per stabilire se il servizio è una parte significativa del pacchetto si deve far riferimento alle esigenze del turista. Non rileva il costo in rapporto agli altri elementi del pacchetto (De Cristofaro).
In particolare l'operatore può **combinare i servizi** preventivamente ed unilateralmente oppure il turista può **sceglierli** autonomamente tra i diversi servizi offerti dall'organizzatore, anche per via telematica. Non c'è pacchetto turistico a fronte di prestazioni di viaggio separate ed assemblate dall'agenzia su richiesta dei viaggiatori (Trib. Prato 2 settembre 2008). I servizi combinati rilevano nella loro unitarietà funzionale (Cass. 24 luglio 2007 n. 16351). **Non** è stabilita una **durata minima** dei servizi combinati. Ad esempio anche l'attività escursionistica (durata inferiore alle 24 ore senza pernottamento in una struttura ricettiva) è sottoposta alla disciplina del c.tur.

Precisazioni 1) Lo scopo di piacere della vacanza comporta l'essenzialità di tutte le attività ed i servizi strumentali alla realizzazione del preminente fine di godimento della vacanza (Cass. 20 marzo 2012 n. 3256, Cass. 24 aprile 2008 n. 10651, Cass. 24 luglio 2007 n. 16351).
2) Si applica il codice del turismo anche ai viaggi offerti in **omaggio** da un quotidiano a vantaggio dei propri abbonati, e nei quali il contraente paga, se viaggia da solo, le tasse aeroportuali e il supplemento camera singola, oppure, se viaggia accompagnato almeno da una persona che versa integralmente il prezzo del viaggio, unicamente le tasse aeroportuali (C.Giust. CE 15 giugno 1999 C-140/97).

La **fatturazione separata** degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del c.tur. (art. 34 c. 2 Allegato I c.tur.). Si evita così che le parti si sottraggano all'applicazione della disciplina (Tripodi). 32113

Struttura alberghiera in un villaggio turistico e pagamento obbligatorio per fruizione dei servizi (spiaggia, vigilanza minori, piscina, animazione)	Cass. 2 marzo 2012 n. 3256
Costo dell'alloggio in albergo espunto dal prezzo finale del pacchetto pagato direttamente dal cliente all'albergatore	Trib. Bari 8 agosto 2000
Acquisto presso un'agenzia, di un viaggio con soggiorno di otto giorni alle Mauritius, comprensivo di volo, con pattuizione di prezzo forfetario	Trib. Grosseto 19 giugno 2012

32116 I contratti del turismo organizzato hanno ad oggetto i pacchetti turistici. Di conseguenza, la vendita dei **cofanetti-regalo o voucher-regalo** che permettono di usufruire di servizi turistici anche disaggregati sono esclusi dal c.tur. (art. 18 c. 9 Allegato I c.tur. dichiarato incostituzionale, C.Cost. 5 aprile 2012 n. 80), sebbene anche nel caso di fornitura di servizio disaggregato, il venditore abbia l'obbligo di rilasciare al turista la documentazione relativa al servizio portante la sua firma anche elettronica (De Cristofaro).

C. Obblighi informativi preliminari

32120 Prima di concludere il contratto l'operatore deve fornire al turista-possibile acquirente delle informazioni relative all'offerta turistica:
— durante le trattative e prima della conclusione del contratto o al momento della conclusione del contratto (v. n. 32124 e s.);
— nell'opuscolo informativo (v. n. 32130 e s.).
Le informazioni devono essere date in **forma** scritta sia quando consegna al turista un catalogo o un opuscolo informativo, sia quando il messaggio pubblicitario è spedito per via telematica (e-mail), per posta ordinaria o a mezzo fax nei casi di contratti a distanza.

32124 Informazioni date prima o al momento della conclusione del contratto

Contenuto	Quando	Carattere/ Riferimenti
— condizioni applicabili ai cittadini dell'UE in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio — obblighi sanitari — formalità relative al viaggio e al soggiorno	durante le trattative e comunque prima della conclusione del contratto o contestualmente alla stipula del contratto se il contratto viene stipulato nell'imminenza della partenza	generale (1) (art. 37 c. 1 e 3 Allegato I c.tur.)
— orari, località di sosta intermedia e coincidenze (2) — generalità e recapito telefonico di rappresentanti locali dell'operatore o di quest'ultimo se mancanti i rappresentanti, o di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà — recapiti telefonici del minore all'estero o del responsabile locale del suo soggiorno — facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione per le spese sostenute (per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia)	prima della partenza o contestualmente alla stipula del contratto se la partenza è immediata	specifico (art. 37 c. 2 lett. a-e Allegato I c.tur.) (3)

Note: 1) Nel caso di acquisto di un pacchetto turistico on line, l'operatore può inviare le informazioni con un messaggio di posta elettronica (e-mail) con firma digitale.
2) Tali informazioni costituiscono un'integrazione del contratto.
3) La mancanza di dette informazioni rileva sotto il profilo del risarcimento del danno.

il turista riscontra diverse difficoltà nella fruizione del servizio e non riesce a contattare tempestivamente i rappresentanti locali. L'operatore non può intervenire tempestivamente per poter eliminare o diminuire i disagi (e i danni) che sta subendo il turista. In tal caso, si ritiene che il turista possa pretendere il risarcimento del danno (Tripodi).

L'**operatore** ha il divieto di **fornire** informazioni ingannevoli al turista (sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al turista (art. 37 c. 4 Allegato I c.tur.). 32128

Opuscolo (art. 38 Allegato I c.tur.) Sono frequenti i casi in cui l'**operatore consegna** ai potenziali turisti un opuscolo informativo (ad esempio, un catalogo), nel quale vengono elencati i pacchetti turistici in vendita oppure invia materiali illustrativi su supporto elettronico o per via telematica. L'opuscolo informativo deve indicare in **modo chiaro e preciso** gli elementi che elenchiamo nella tabella seguente. 32130

Caratteristiche	art. 38 Allegato I c.tur.
— destinazione e trasporto utilizzato (mezzo, tipo, categoria)	lett. a)
— sistemazione: in albergo (o altro tipo) ed esatta ubicazione (distanza dalle principali attrazioni turistiche, categoria o livello, caratteristiche principali: standard qualitativi, approvazione e classificazione dello Stato ospitante), pasti, itinerario	lett. b) c) d)
— informazioni generali	— lett. b) c) d) — vedi tabella al n. 32124
— importo o percentuale da versare (caparra) e scadenze successive per il saldo	lett. e)
— numero minimo di partecipanti necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e termine entro il quale il turista deve essere informato dell'annullamento dell'offerta	lett. g)
— recesso nel contratto negoziato a distanza o fuori dei locali commerciali: (v. n. 32132) — termini, modalità, soggetto nei confronti del quale deve essere esercitato — esclusione del diritto di recesso senza spese	lett. h)
— estremi della copertura assicurativa obbligatoria, delle eventuali polizze assicurative facoltative e quelle ulteriori relative al contratto	— lett. i) — vedi tabella al n. 32124

L'operatore può scegliere di concedere o escludere il diritto di **recesso senza spese** del turista, ma è obbligato a darne comunicazione al turista per iscritto. Nel primo caso, l'operatore deve comunicare i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi il turista può esercitare il diritto di recesso, secondo la disciplina del c.cons. (art. 38 c. 1 lett. h) c.cons.) (v. n. 1275 e s.). 32132
Nel secondo caso, l'operatore ha l'obbligo di comunicare per iscritto l'esclusione. Non si è certi che l'operatore ottemperi a detto obbligo, anche quando si limiti ad inserire la clausola di esclusione nel contratto standard che sottopone al turista al momento della stipulazione (De Cristofaro). In difetto, si applica la disciplina del c.cons.

L'opuscolo informativo contiene una elencazione che coincide in larga parte con gli elementi del contratto di vendita del pacchetto turistico (art. 36 Allegato I c.tur.). Infatti, le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'operatore secondo le rispettive responsabilità, a meno che le **eventuali modifiche** delle condizioni indicate siano: 32134
— **prima** della stipulazione del contratto, dal medesimo comunicate per iscritto al turista, posto che costituiscono una nuova proposta e revoca della precedente (art. 1336 c. 2 c.c.);
— **successivamente** alla stipulazione, concordate dal medesimo con l'acquirente, mediante

... è stata apposta la firma digitale dell'operatore.
L'opuscolo si differenzia dal contratto perché offre diverse opzioni tra cui il cliente effettua una scelta al momento della conclusione del contratto (Pignataro): il contratto, quindi, non può contenere elementi diversi da quelli scelti dal turista.
L'opuscolo informativo costituisce le condizioni generali per il turista, data la prassi della contrattazione standard nel settore turistico (Tripodi) e, comunque, parte integrante dell'offerta contrattuale (Cass. 4 marzo 2010 n. 5189).

2138 **Casistica** Elenchiamo di seguito i casi in cui l'operatore è stato ritenuto responsabile o meno per aver **omesso** determinate informazioni. Per completezza vengono indicati gli articoli di riferimento del c.tur., anche se i fatti sono accaduti quando era in vigore la disciplina previgente.

Omissione	Responsabilità	Giurisprudenza	Norma vigente di riferimento (c.tur.)
rispetto alla fotografia indicata sul depliant, la spiaggia era sporca ed il mare inquinato	Sì	Cass. 4 marzo 2010 n. 5189	art. 38 c. 1 lett. b Allegato I art. 36 c. 1 lett. h Allegato I
il primo tratto di mare prospiciente la spiaggia era molto profondo e impraticabile per chi, come il turista, non sapeva nuotare	Sì	Giud. Pace Venezia 1° giugno 2000	art. 38 c. 1 lett. b Allegato I
la situazione socio-politica del paese di destinazione era critica	Sì	Cass. 24 febbraio 1987 n. 1929 App. Firenze 26 settembre 2001	—
vi erano cantieri a fianco dell'hotel, con conseguente esposizione a rumori e polveri per tutto il periodo di soggiorno, sia nella camera dell'albergo sia sulla spiaggia	Sì	App. Milano 21 giugno 1988 Trib. Roma 6 ottobre 1989	art. 38 c. 1 lett. b Allegato I art. 36 c. 1 lett. h Allegato I
vi era un'alga marina urticante	No	Cass. 6 luglio 2009 n. 15798	—
l'escursione sarebbe stata effettuata con una semplice imbarcazione a motore e non con un catamarano come indicato nell'offerta	Sì	Trib. Saluzzo 25 febbraio 2009	art. 36 lett. i Allegato I

D. Forma

(art. 35 Allegato I c.tur.)

145 Il contratto di vendita di pacchetti turistici deve essere redatto in forma scritta, a pena di invalidità del contratto (Trib. Treviso 4 aprile 2003, Trib. Bari 8 agosto 2000).
Posto che per la mancanza di forma scritta non vi è un'espressa sanzione di legge, la dottrina ritiene si tratti di nullità relativa (c.d. di protezione) eccepibile, soltanto dal turista e rilevabile, anche d'ufficio, a vantaggio del solo turista (Roppo, Gambini)

147 L'operatore deve rilasciare al turista una **copia** del contratto, recante la sua **firma autografa**, mentre si ritiene insufficiente la copia con il timbro dell'organizzatore (o del venditore), posto che, di regola, il contenuto è predisposto unilateralmente (e sottoscritto per adesione dal turista).

Nel caso particolare in cui l'operatore abbia fornito a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, per esempio, la sola **prenotazione** di un albergo per una o più notti, deve rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio portanti la sua firma, anche elettronica. Questi documenti o la fattura relativa devono riportare la somma pagata per il servizio (art. 35 c. 2 Allegato I c.tur.). 32149

È dubbia l'applicabilità del c.tur. al caso di fornitura di un servizio turistico «disaggregato» da parte di un intermediario, posto che vi fa riferimento solo l'art. 35 c. 2 Allegato I c.tur.) (De Cristofaro).

E. Contenuto

a. Elementi obbligatori

(art. 36 Allegato I c.tur.)

Il contratto di vendita di un pacchetto turistico deve contenere informazioni indispensabili che vengono elencate nella tabella seguente. 32151

Elementi	Contenuto
operatore (art. 36 lett. b) Allegato I c.tur.)	— nome, indirizzo, recapito telefonico ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'operatore
turista	— dati anagrafici, indirizzo, recapito telefonico
descrizione del pacchetto turistico (art. 36 lett. a), f), g), h), i) e m) Allegato I c.tur.)	— destinazione — durata, data d'inizio e conclusione del soggiorno o del soggiorno frazionato — trasporto: mezzi, caratteristiche e tipologia, partenza e ritorno (data, ora, luogo, posto assegnato) — trasporto aereo: nome del vettore, eventuale non conformità alla regolamentazione UE (c.d. black list) — albergo: ubicazione, categoria, livello, eventuale idoneità per persone disabili, principali caratteristiche, conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, pasti forniti — itinerario, visite, escursioni o altri servizi (eventuale presenza di accompagnatori e guide turistiche) — accordi specifici sulle modalità del viaggio conclusi al momento della prenotazione
costi inerenti il pacchetto (art. 36 lett. c) e d) Allegato I c.tur.)	— prezzo, revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco e altri oneri del turista — importo della caparra confirmatoria (non superiore al 25% del prezzo) da versarsi all'atto della prenotazione, disciplina applicabile e termine per il pagamento del saldo (v. n. 32174 e s.)
garanzie e forme di tutela del turista (art. 36 lett. e) e o) Allegato I c.tur.)	— estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il turista — reclamo per inadempimento o inesatta esecuzione del contratto: termine per il turista
variazioni delle parti e del contenuto del contratto (art. 36 lett. l), n) e p) Allegato I c.tur.)	— termine della comunicazione di annullamento del viaggio (mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti) — cessione del contratto: eventuali spese del turista — termine entro cui il turista deve comunicare la scelta nel caso di modifiche delle condizioni contrattuali, v. n. 32196

Le associazioni di categoria del settore (Assotravel, Assoviaggi, Astoi e Fiavet) hanno concordato uno **standard contrattuale** di viaggio con le relative condizioni generali. 32153
In difetto di un'espressa sanzione di legge, sono incerte le conseguenze giuridiche che derivino dalla mancanza di uno o più elementi obbligatori. Per alcuni la **violazione del vincolo di contenuto** non provoca la nullità del contratto, ma solo il risarcimento del danno

commerciale e professionale eventualmente svolta, si applicano le disposizioni del c.cons. in materia di **clausole vessatorie** (v. n. 1245 e s.).

Nel caso di contratto non stipulato in **termini chiari e precisi**, la dottrina ha offerto diverse soluzioni che elenchiamo di seguito:
— si applica il principio in base al quale, in caso di dubbio, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore (art. 35 c.cons.) (Forchielli, Salanitro);
— si tratta di un'ipotesi di responsabilità precontrattuale dell'operatore ed è fonte di inefficacia della clausola (Genovese);
— comporta un'autonoma ipotesi di vessatorietà (Masucci);
— fa sorgere in capo al turista il diritto di esperire diversi rimedi anche cumulativi, se compatibili: risarcimento del danno per responsabilità precontrattuale, interpretazione più favorevole al consumatore, inefficacia e vessatorietà (Rizzo, Sirgiovanni).

b. Clausole facoltative

2155 **Limitazione di responsabilità** (art. 45 Allegato I c.tur.) L'operatore può inserire nel contratto una **clausola** che **limita** il risarcimento del danno, solo se **diverso** dal danno alla persona, nel caso di inadempimento o inesatto adempimento.
Le limitazioni di responsabilità devono avere le seguenti **caratteristiche**:
— forma scritta;
— per quanto riguarda l'ipotesi della **distruzione**, del deterioramento o della sottrazione delle cose portate dal turista in albergo o negli stabilimenti o nei locali assimilati agli alberghi, non inferiore al valore di quanto risulti distrutto, deteriorato o sottratto, sino all'equivalente di cento volte il prezzo della locazione dell'alloggio per giornata, mentre rimane ferma la responsabilità illimitata in caso di custodia o quando ha rifiutato di ricevere cose che aveva l'obbligo di accettare mentre può rifiutarsi di riceverli solo se si tratta di oggetti pericolosi e tenuto conto delle condizioni dell'albergo (v. n. 13903);
— non superare i confini fissati dalle convenzioni internazionali ratificate dall'Italia concernenti le singole prestazioni del pacchetto turistico.

Ad **esempio**, le **compagnie aeree comunitarie** o extra comunitarie che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999 (v. n. 31616) prevedono, in caso di smarrimento del bagaglio, per il passeggero:
— che ha un bagaglio registrato un risarcimento fino a 1.000 DSP, salvo una «dichiarazione di maggior valore» effettuata al momento della registrazione, con pagamento di un supplemento;
— che ha un bagaglio a mano, il diritto allo stesso risarcimento (fino a 1.000 DSP), ma occorre dimostrare la responsabilità della compagnia aerea.
Le compagnie aeree **non comunitarie che non** aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999, prevedono per il passeggero:
— che ha un bagaglio registrato, su un volo nazionale, un risarcimento fino a € 6,20 per Kg, fino a un massimo di € 222,08. Per il bagaglio a mano è previsto un risarcimento fino a € 1.007,09 a persona;
— che ha un bagaglio registrato, su un volo internazionale, un risarcimento di 17 DSP (€ 20,00 circa) per Kg, mentre se è smarrito il bagaglio a mano, un risarcimento fino a 332 DSP (circa € 388,00) a persona.
Nel caso di bagaglio a mano, sia sui voli nazionali che sui voli internazionali, il passeggero può ottenere il risarcimento solo dimostrando la responsabilità della compagnia aerea.
Se il bagaglio registrato contiene cose di valore superiore al risarcimento previsto, è possibile effettuare una «dichiarazione di maggior valore» al momento della registrazione.

2157 La clausola che limita il risarcimento del danno alla persona è nulla (art. 45 c. 3 Allegato I c.tur.).
Invece, in difetto di espressa indicazione della legge, si discute sull'ammissibilità di clausole limitative della responsabilità dell'operatore per i danni da vacanza rovinata. Secondo una tesi, trattandosi di un danno alla persona, ogni patto sarebbe nullo (De Cristofaro).

2159 Le **clausole che limitano** la responsabilità per **danni diversi** da quelli alla persona contenute in un contratto concluso mediante la sottoscrizione di moduli o formulari o mediante l'adesione del turista a condizioni generali del contratto predisposte dall'operatore (contratti standard), non hanno effetto se non sono specificatamente approvate per iscritto (art. la clausola di limitazione della responsabilità, si presume vessatoria fino a prova contraria (art. 33 e s.c.cons.) (v. n. 1245 e s.).

Mediazione (art. 67 c. 1 Allegato I c.tur.) L'operatore può inserire nel contratto di pacchetti turistici una clausola che prevede che, per la risoluzione delle controversie derivanti dal contratto, si debba esperire la procedura stragiudiziale di mediazione finalizzata alla conciliazione (come disciplinata dal D.Lgs. 28/2010) (art. 67 c. 1 Allegato I c.tur.). 32160
Per gli effetti di tale clausola v. n. 32234.
La clausola deve essere specificatamente **approvata per iscritto** dal turista.

Se si ritiene che la clausola richieda la specifica approvazione per iscritto del turista secondo le regole generali (art. 1341 c. 2 c.c.) (v. n. 625 e s.), allora la stessa è **valida con un'unica sottoscrizione** riferita all'insieme delle clausole vessatorie presenti nel contratto (De Cristofaro).

F. Garanzie di esecuzione del contratto

Le parti possono reciprocamente tutelarsi sull'esecuzione del contratto di vendita del pacchetto turistico, anche se vi è una posizione di favore per il turista, considerata la **finalità di svago e di vacanza** di quest'ultimo (Cass. 20 marzo 2012 n. 3256, Cass. 24 aprile 2008 n. 10651, Cass. 24 luglio 2007 n. 16351). 32163

Tutela del turista Il turista che ha già corrisposto il prezzo dei servizi attesi, nel caso in cui agisca per ottenere il rimborso e il risarcimento del danno, si trova esposto al rischio di non ottenere l'effettivo ristoro economico delle proprie ragioni, considerati i lunghi tempi della giustizia e il potenziale rischio di insolvenza degli operatori. 32165
La tutela del turista è garantita dall'assicurazione per la responsabilità civile che deve essere stipulata dall'operatore e dal Fondo Nazionale di garanzia che opera in caso di fallimento o insolvenza di quest'ultimo.
L'operatore può stipulare ulteriori polizze che devono essere indicate nel contratto. L'operatore ha l'**obbligo di comunicare** per iscritto al turista la possibilità di sottoscrivere le coperture facoltative per le spese sostenute per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente (art. 37 Allegato I c.tur.) e di indicare gli estremi di tali polizze nel contratto (art. 36 Allegato I c.tur.).

Assicurazioni obbligatorie (art. 50 c. 1 Allegato I c.tur.) L'operatore **deve** essere coperto da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del turista per il risarcimento dei danni alla persona, per danni diversi da quelli alla persona e per danni da vacanza rovinata. 32168
La **mancata stipulazione** della polizza comporta la sua responsabilità per inadempimento.

L'operatore di viaggi organizzati di uno **Stato membro dell'UE che si stabilisce sul territorio italiano** non deve stipulare le polizze obbligatorie per la responsabilità civile se ha già stipulato nel paese di origine polizze di responsabilità professionale equivalenti a quelle richieste dalla legge italiana (art. 33 D.Lgs. 59/2010).
L'esistenza di tali polizze equivalenti può essere **provata per mezzo di attestati** rilasciati da compagnie di assicurazione o da istituti di credito stabiliti in un altro Stato membro.

Assicurazioni facoltative (art. 50 c. 2 Allegato I c.tur.) L'obbligo della copertura assicurativa non garantisce contro tutti i pregiudizi ai quali può andare incontro il turista; non costituiscono oggetto di tale copertura obbligatoria. Per questo l'operatore può stipulare polizze assicurative non obbligatorie che: 32170
— per i viaggi all'estero, garantiscono il rientro immediato del turista a causa di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'operatore, e che assicurano al turista assistenza anche di tipo economico. Se le spese sono sostenute o anticipate dall'amministrazione

versato per l'acquisto del pacchetto turistico.

Precisazioni 1) Per la copertura facoltativa di tali rischi, gli operatori possono costituirsi in **consorzi** o altre **forme associative** idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo. Tali finalità di copertura possono essere perseguite anche mediante il coinvolgimento diretto nel consorzi e nelle altre forme associative di imprese e associazioni di categoria del settore assicurativo, prevedendo forme di riassicurazione (art. 50 c. 3 Allegato I c.tur.).

2) Gli operatori hanno costituito un fondo di garanzia volontario collettivo idoneo a coprire **tutti i rischi** gravanti sui professionisti conseguenti alla vendita del pacchetto turistico. La Fiavet, mediante l'utilizzo di fideiussioni bancarie e la stipula di polizze assicurative, garantisce la tutela del turista dal fallimento di operatori non coperti totalmente o adeguatamente dalle polizze stipulate.

32172 È fatta salva la facoltà di stipulare anche **altre polizze assicurative di assistenza** al turista. Il contratto di assistenza consiste in una **garanzia di intervento** a favore del turista che si renda necessario, ad esempio, in relazione a eventi pregiudizievoli alla persona (ad esempio cure mediche, interprete, tutela giudiziaria) anche svincolati dall'inadempimento dell'operatore. Il Ministero degli affari esteri può chiedere agli interessati il rimborso, totale o parziale, delle spese sostenute per il soccorso e il rimpatrio delle persone che all'**estero** si siano **esposte deliberatamente**, salvi giustificati motivi correlati all'esercizio di attività professionali, a rischi che avrebbero potuto conoscere con l'uso della normale diligenza.

32174 **Tutela dell'operatore** A garanzia del **pagamento del prezzo**, l'operatore si tutela prevedendo nel contratto per iscritto il versamento da parte del turista di una caparra (art. 36 Allegato I c.tur.) e/o di una penale, per il caso di recesso che venga esercitato in seguito alla conclusione del contratto e prima della partenza fuori dai casi espressamente previsti dalla legge.

32176 **Caparra** (art. 36 lett. d) Allegato I c.tur.) Il turista al momento della prenotazione versa una caparra che non deve essere superiore al 25% del prezzo al momento della prenotazione. Se il turista recede si applica la disciplina ordinaria: l'operatore ha diritto di trattenere la caparra (art. 1385 c.c.), **salvo che** il recesso sia determinato da:
— grave inadempimento dell'operatore;
— fatto sopraggiunto non imputabile alla parte che recede (v. n. 32270 e s.), ad **esempio**, quando il viaggio doveva essere effettuato dai due coniugi ed uno dei due muore in data successiva alla prenotazione.

32178 **Penale** Nella prassi, il turista che recede dal contratto di viaggio prima della partenza al di fuori delle ipotesi di legge che vengono spiegate di seguito (v. n. 32188 e s.), in genere non può chiedere la restituzione dell'acconto (o caparra) e deve pagare anche una penale.
Non è vessatoria la clausola che accorda al turista il diritto di recedere con l'imposizione del pagamento di una **somma di importo crescente** in funzione dell'approssimarsi della vacanza (Trib. Padova 19 dicembre 2007).
Il rischio di perdere le somme versate nel caso di impossibilità di partecipare al viaggio, per causa non imputabile all'organizzatore (o venditore) è oggetto di una specifica **polizza assicurativa**.
In un caso, è stato affermato che il turista malato che non ha stipulato la polizza e che non voglia versare la penale, **deve cedere** a terzi il contratto, restando altrimenti a suo carico il rischio conseguente a detta impossibilità (Trib. Padova 19 dicembre 2007).

G. Pagamento

32180 Nel momento in cui l'acquirente effettua la prenotazione versando la caparra (o l'intero prezzo, se non è stato concordato il versamento del saldo in una data successiva o a rate), il turista che versa il prezzo dovuto per l'acquisto del pacchetto turistico deve tener conto della disciplina relativa ai limiti dell'uso del contante (art. 12 DL 201/2011 conv. con modif. in L. 214/2011 che ha modificato l'art. 49 D.Lgs. 231/2007). 32182
Il turista comunitario non può eseguire pagamenti in contanti superiori ai 1.000 euro per ogni singolo acconto. L'acconto e i successivi versamenti fino al saldo, se concordati, possono essere corrisposti in contanti, purché ciascuno di importo inferiore a 1.000 euro, anche se il saldo finale risulta superiore a tale importo. In tali ipotesi, quindi, rimane fermo l'obbligo di provvedere al pagamento di rate di importo pari o superiore a 1.000 euro esclusivamente attraverso mezzi di pagamento tracciabili (bonifico bancario, carta di credito, assegno non trasferibile) (Circ. Min. Econ. Fin. 10 ottobre 2012).
In **deroga** a tale limite i turisti extracomunitari possono effettuare pagamenti in contanti di importi pari o superiori ai 1.000 euro (art. 3 DL 16/2012 conv. in L. 44/2012).

I commercianti non obbligati all'emissione della fattura o le **agenzie di viaggi** e **turismo**, per poter ricevere somme in contanti, devono:
— inviare una comunicazione all'Agenzia delle Entrate;
— una volta ricevuto il pagamento, acquisire una fotocopia del passaporto del turista;
— ricevere dal turista una autodichiarazione in cui lo stesso dichiara di essere extracomunitario e di non risiedere in Italia;
— depositare la somma ricevuta su un conto corrente, fotocopia e documentazione fiscale in banca.

II. Modifiche del contratto

Una volta concluso il contratto, entrambe le parti devono eseguire le **obbligazioni** assunte e gli **adempimenti** che derivano dall'aver rispettivamente venduto ed acquistato il pacchetto turistico. In particolare, il turista deve versare ulteriori acconti e/o il saldo mentre l'operatore deve garantire che il turista persegua la finalità di svago e di vacanza. 32184

Nel periodo compreso tra la conclusione del contratto e la partenza del turista, il contratto può subire alcune modifiche unilaterali: del turista, con riguardo alla persona che usufruirà del viaggio (cessione del contratto) o dell'operatore con riguardo agli elementi e all'esecuzione del contratto, secondo le modalità e le condizioni spiegate di seguito. Dopo la partenza del turista, se non possono essere eseguiti uno o più elementi essenziali del contratto, l'organizzatore non è inadempiente se adotta il comportamento previsto dalla legge e che spieghiamo ai n. 32200 e s. 32186
La tabella che segue riassume i casi e le relative conseguenze quando vengono apportate modifiche al contratto.

Caso	Comportamento del turista	Conseguenze	v. n.
Revisione del prezzo superiore al 10%	Recesso	Rimborso delle somme già versate No versamento di una penale	32190
Variazioni significative al contratto	Recesso	Rimborso del prezzo al turista che non sceglie una delle alternative dell'art. 42 Allegato I c.tur. No versamento di una penale	32194
Variazione di una parte essenziale dei servizi	—	Rimborso di una somma non superiore alla differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, se l'operatore non fornisce un'altra adeguata soluzione alternativa	32200

Variazione di una parte essenziale del contratto dopo la partenza Assenza di alternative	—	Rimborso di una somma corrispondente alla differenza tra il costo delle prestazioni previste e quelle effettuate fino al momento del rientro anticipato	32204
Variazione di una parte essenziale	Recesso per giustificato motivo oggettivo	Rimborso di una somma corrispondente alla differenza tra il costo delle prestazioni previste e quelle effettuate fino al momento del rientro anticipato	32204
Cancellazione del viaggio prima della partenza	—	Rimborso della somma corrisposta Risarcimento del danno (es. overbooking)	32274
Cessione del contratto	—	Il turista deve versare il saldo e le spese eventuali derivanti dalla cessione	32188

A. Prima della partenza

2188 **Cessione del contratto** (art. 39 Allegato I c.tur.) Il turista che **non può usufruire** del pacchetto turistico acquistato, può sostituire a sé un'altra persona (c.d. cessionario, colui cui viene ceduto il contratto) che abbia tutti i requisiti per fruire del servizio: ad esempio, nel caso di soggiorno all'estero deve essere in possesso del passaporto valido e aver effettuato tutte le visite mediche richieste (vaccinazioni obbligatorie).
Il turista deve trasmettere per iscritto all'operatore **entro e non oltre** 4 giorni lavorativi prima della partenza una comunicazione contenente la dichiarazione di impossibilità per il turista di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario.
L'operatore può chiedere, in caso di mancato versamento spontaneo nel termine previsto, il saldo e le spese eventuali derivanti dalla cessione indifferentemente al cedente o al cessionario, o ad entrambi (si tratta di un'ipotesi di **obbligazione solidale**). In questo modo, l'operatore viene tenuto indenne dalle **spese vive** derivanti dalla cessione del contratto, come ad esempio quelle di comunicazione, remissione dei titoli di viaggio, supplementi dovuti per modifiche ai documenti di viaggio acquistati a condizioni promozionali (Pignataro).
La cessione di cui al c.tur. non rientra nella figura generale di cessione del contratto (art. 1406 c.c.), in quanto non è richiesto il consenso del contraente ceduto (l'operatore) (Tripodi).

190 **Revisione del prezzo** (art. 40 Allegato I c.tur.) L'operatore può provvedere alla revisione del prezzo forfetario di vendita **solo in presenza di tutte le seguenti condizioni:**
— è stata espressamente prevista nel contratto con le relative modalità: sopraggiunta variazione del costo del trasporto o del carburante o dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti o del tasso di cambio applicato, quando i servizi sono acquistati in una valuta diversa dall'euro. I costi devono essere adeguatamente documentati (art. 36 lett. c, Allegato I c.tur.);
— non è superiore al 10% del suo originario ammontare;
— non è effettuata nei 20 giorni antecedenti alla partenza.

192 Il turista può recedere dal contratto quando l'aumento del prezzo è superiore al 10%: l'operatore deve restituirgli la caparra e ulteriori acconti ricevuti (art. 40 c. 3 Allegato I c.tur.). Si ritengono inefficaci nei confronti del turista le altre revisioni del prezzo effettuate senza il rispetto delle condizioni di legge (Venchiarutti): in tal caso, il turista può versare l'importo originario (Tripodi).

194 **Variazioni significative** (art. 41 c. 1-3 Allegato I c.tur.) L'**operatore** che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto deve inviare immediata-

La modifica può essere stabilita in qualunque **tempo** e dunque anche nell'immediatezza della partenza.
La modifica è **significativa quando** incide sull'aspettativa del turista. Ad esempio, se l'operatore comunica al turista che il volo da Roma a New York, originariamente con scalo ad Amsterdam, è stato mutato in un volo diretto, il turista può decidere di recedere dal contratto stipulato perché aveva interesse ad effettuare una sosta ad Amsterdam.

Il **turista**, entro 2 giorni lavorativi a partire da quello in cui ha ricevuto l'avviso scritto, deve comunicare (anche verbalmente) la propria scelta all'operatore: 32196
— accetta le modifiche contrattuali. In tale caso deve essere prevista una modificazione per iscritto del contenuto del contratto;
— comunica di non accettare modifiche ed esercita (formalmente) il diritto di recesso dal contratto, senza pagamento di penali.
Nel secondo caso, il turista **scegli**e tra (art. 42 c. 1 Allegato I c.tur.):
— usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza dover pagare un supplemento di prezzo;
— usufruire di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza di prezzo;
— ricevere il rimborso del prezzo già corrisposto. Tale restituzione deve essere effettuata entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso.
Il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni **ulteriore danno** dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.
La mancata comunicazione del turista comporta l'accettazione della variazione.

Non costituiscono modifiche delle condizioni contrattuali le informazioni, non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli o in altri mezzi di comunicazione scritta, che l'operatore si riserva di fornire in tempo utile prima dell'inizio del viaggio (Pignataro). 32198

B. Dopo la partenza

Modifica dei servizi (art. 41 c. 4-5 Allegato I c.tur.) L'operatore può effettuare una modifica anche **dopo la partenza**, quando essa riguarda una **parte essenziale dei servizi** previsti dal contratto come, ad esempio, la collocazione della struttura alberghiera o l'orario di rientro nel luogo di partenza, ma anche la qualità e le condizioni della spiaggia e il mare (Cass. 24 aprile 2008 n. 10651). 32200
In tal caso, l'operatore deve:
— predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato che non comportino oneri di qualsiasi tipo a carico del turista; o
— versare al turista una somma corrispondente alla differenza tra il prezzo originario pagato e il prezzo relativo ai servizi goduti (Cass. 4 marzo 2010 n. 5189, Trib. Roma 30 ottobre 2008, Trib. Milano 14 ottobre 2008).
In entrambi i casi, l'organizzatore non è responsabile per l'inadempimento. L'organizzatore fornisce una soluzione adeguata (si applica la disciplina della obbligazioni facoltative alternative, v. n. 3475) se si comporta con correttezza e con la diligenza specifica richiesta dalla natura del contratto (art. 1176 c. 2 c.c.).
L'operatore deve risarcire il danno al turista quando non è in grado di fornire alcuna soluzione alternativa, a meno che l'impossibilità sia derivata da forza maggiore (Trib. Genova 19 febbraio 2007).

Motivo essenziale	Giurisprudenza
Impossibilità di fare il bagno a causa dell'inquinamento provocato da una petroliera	Cass. 4 marzo 2010 n. 5189
Spiaggia e mare ad esso prospicienti impraticabili a causa dello scarico, abusivo ed illegittimo, operato a largo della costa da una petroliera, anche se si tratta di caso fortuito (1)	Cass. 24 aprile 2008 n. 10651
Interruzione di un viaggio a causa di neve presso uno scalo aeroportuale intermedio	Giud. Pace Verona 11 dicembre 2008
Mancata escursione in un'isola per il divieto di attracco e sbarco imposto dalla locale autorità portuale (2)	Trib. Genova 19 febbraio 2007

Note: 1) Il caso fortuito e la forza maggiore escludono la responsabilità dell'organizzatore in caso di inadempimento o inesatto adempimento.
2) Nella specie, il giudice ha ritenuto il provvedimento dell'autorità portuale una causa di forza maggiore.

4 Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il turista non l'accetta per un giustificato motivo, l'operatore deve (art. 41 c. 5 Allegato I c.tur.):
— mettere a disposizione del turista un mezzo di trasporto equivalente a quello previsto per il ritorno al luogo di partenza o ad un altro luogo previsto dal contratto o eventualmente concordato;
— versare al turista una somma corrispondente alla differenza tra il prezzo originario pagato e il prezzo relativo ai servizi goduti fino al rientro anticipato. Il giustificato motivo che può indurre il turista a non accettare le soluzioni alternative offerte dall'organizzatore deve essere valutato secondo le regole generali della correttezza e buona fede. Ad esempio, è stato ritenuto tale il rifiuto da parte dei turisti genitori dell'offerta di una barca in alternativa che non era idonea al trasporto di bambini di età inferiore ai dodici anni e, quindi, dei loro figli (Trib. Roma 26 novembre 2003). Tale ipotesi comporta la risoluzione parziale del contratto (art. 1464 c.c.) e il diritto del turista al risarcimento del danno eventualmente patito.

III. Inadempimento

L'operatore deve eseguire quanto previsto nel contratto (Cass. 9 novembre 2004 n. 21343). Se non lo fa è inadempiente (art. 43 Allegato I c.tur.) (c.d. responsabilità contrattuale).
L'inadempimento può essere:
— totale: quando i servizi del pacchetto turistico non sono stati eseguiti interamente;
— parziale: quando i servizi del pacchetto turistico non sono stati eseguiti correttamente per difformità rispetto agli standard qualitativi, cioè le qualità e le caratteristiche promessi in apposite clausole del contratto (modalità del viaggio, sistemazione alberghiera, livello dei servizi, etc.; art. 36 Allegato I c.tur.) o pubblicizzati, con la consegna dell'opuscolo informativo.
L'inadempimento può essere o meno di scarsa importanza quando oltre ad un danno patrimoniale, l'organizzatore arreca al turista un ulteriore danno causato dal disagio, dallo stress e dall'afflizione (c.d. danno da vacanza rovinata) (v. n. 32258).

Ad esempio, Tizio acquista un pacchetto turistico avente ad oggetto:
— volo a/r per due persone;
— un soggiorno per due persone di sette giorni in un hotel sito sul Lido di Spaggiamarina, in posizione tranquilla a due passi dalla spiaggia di finissima sabbia, come descritta nell'opuscolo informativo. La stanza televisione e frigorifero.
Tizio presenta immediatamente un reclamo all'operatore il quale è responsabile per l'inesatto adempimento se non esegue una delle prestazioni a scelta del turista (art. 42 c. 1 Allegato I c.tur., v. n. 32196), come ad esempio, fornire un servizio qualitativamente superiore senza supplemento di prezzo (stanza Grand Comfort), ed è tenuto al risarcimento del danno (art. 43 Allegato I c.tur.).

A. Soggetti responsabili

Nella maggior parte dei casi, il soggetto responsabile per l'inadempimento è l'**organizzatore** del viaggio. Egli, infatti, è tenuto a rispondere nei confronti del turista sia per l'inottemperanza all'obbligo di coordinare correttamente i vari servizi che costituiscono il pacchetto turistico sia per la mancata o inesatta esecuzione del servizio turistico primario. L'intermediario è, insieme all'organizzatore, tenuto a risarcire il danno in caso di inadempimento o inesatto adempimento (art. 43 c. 1 Allegato I c.tur.). 32208
L'operatore non deve risarcire il danno subito dal turista se dimostra di avere correttamente adempiuto ai suoi obblighi e che il danno sia conseguenza dell'altrui inadempimento (Trib. Napoli 7 febbraio 2011).
L'operatore è tenuto al risarcimento anche qualora in giudizio si accerti l'esclusiva responsabilità di **altri prestatori di servizi** dei quali lo stesso si sia avvalso (albergatori, guide, vettori) (art. 43 c. 3 Allegato I c.tur.), tutte le volte in cui il prestatore si è reso inadempiente nei confronti del turista (Cass. 3 dicembre 2009 n. 25396), salvo il diritto di surrogazione (art. 48 Allegato I c.tur.) (v. n. 32262).

Casistica La tabella seguente elenca i casi in cui sono ritenuti responsabili l'operatore per l'inadempimento proprio o dei collaboratori di cui si sia servito, l'intermediario per l'inadempimento proprio o dell'organizzatore o per quello dei collaboratori. 32210

Soggetto responsabile	art. c.tur.	Esempi
Organizzatore per proprio inadempimento	art. 43 c. 1 Allegato I c.tur.	a) vendita di un pacchetto ad un turista con una menomazione fisica comprensivo di un soggiorno in un villaggio turistico con barriere architettoniche (Trib. Roma 19 maggio 2003; Giud. Pace Milano 16 agosto 2003); b) settimana bianca per adolescenti senza l'adozione di un servizio di sorveglianza e un preciso programma di rientro in albergo dopo la conclusione delle esercitazioni sciistiche (Cass. 27 ottobre 2003 n. 16090); c) mancata predisposizione di un menù per turisti celiaci, anche se l'agenzia aveva comunicato con anticipo rispetto alla partenza le esigenze del turista (Trib. Napoli 7 febbraio 2011); d) sistemazione in alberghi di categoria inferiore rispetto a quella concordata (Trib. Taranto 30 marzo 1988; Trib. Lecce 21 settembre 1990)
Organizzatore per inadempimento del prestatore di servizio	art. 43 c. 2 Allegato I c.tur.	a) incidente causato dal timoniere di un natante (Cass. 10 settembre 2010 n. 19283); b) incidente causato dal vettore (trasporto nel deserto per escursione acquistata sul posto) (Cass. 13 novembre 2009 n. 24044); c) turista morso da una scimmia lasciata libera dal proprietario dell'albergo (Cass. 3 dicembre 2009 n. 25396); d) mancata conoscenza da parte dell'organizzatore dell'inadeguatezza della struttura alberghiera scelta come soluzione alternativa perché non informata dei lavori di ristrutturazione in corso (Trib. Salerno 13 gennaio 2009); e) perdita del bagaglio (Trib. Marsala 5 aprile 2007); f) difetti del servizio di noleggio (Cass. 6 novembre 1996 n. 9643; Trib. Milano 27 gennaio 2004; Trib. Roma 17 gennaio 1989); g) ritardo di oltre 14 ore dell'imbarco per colpa del vettore aereo (Cass. 29 febbraio 2008 n. 5531; Trib. Grosseto 19 giugno 2012) (1)

Intermediario per inadempimento del prestatore di servizio	art. 43 c. 2 Allegato I c.tur.	Roma 23 gennaio 2004; App. Roma 2 ottobre 2003); b) ritardo del turista all'imbarco per scorretta prenotazione di un servizio di trasporto (Giud. Pace Venezia 1° giugno 2000); c) negligente espletamento degli adempimenti doganali, valutari o nell'esecuzione delle pratiche relative all'espatrio o all'ingresso in determinati Paesi (Cass. 24 febbraio 1987 n. 1929; App. Firenze 26 settembre 2001; Giud. Pace Trieste 10 dicembre 2002; Giud. Pace Trento 11 dicembre 2002)
Nota 1) In un caso di annullamento del viaggio di ritorno è stata esclusa la responsabilità dell'organizzatore che aveva garantito il rientro dei turisti (Cass. 27 ottobre 2004 n. 20787).		

B. Reclamo del turista

(art. 49 Allegato I c.tur.)

a. Prima della conclusione della vacanza

12 Il turista deve contestare, prima che la vacanza termini, ogni mancanza nell'esecuzione del contratto **mediante** tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Si tratta, ad esempio, del caso in cui, a viaggio iniziato, l'operatore non esegua la prestazione o la esegua in modo quantitativamente e qualitativamente inesatto.
Si ritiene che la nozione di reclamo nel c.tur. sia più ampia di quella contenuta nel c.cons. (art. 67 ter lett. h) c.cons.) (De Cristofaro). In particolare il reclamo può consistere:
— in **qualsiasi dichiarazione**, anche verbale, e senza forme particolari, con la quale il turista lamenta un'inesattezza nell'esecuzione del contratto;
— non deve avere un contenuto dettagliato e non è indispensabile la sussistenza di validi elementi di prova.

4 **Obbligo di intervento a favore del turista** (art. 46 c. 2 Allegato I c.tur.) **L'operatore** deve apprestare con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del turista al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio. In un caso in cui alcuni minuti dopo il decollo dell'aereo all'ora prevista, il pilota aveva deciso di rientrare al punto di partenza a causa di un guasto tecnico, si è ritenuto che l'operatore avrebbe dovuto trovare una soluzione alternativa e, quindi, una sistemazione in albergo, non essendo sufficiente l'aver assicurato l'imbarco per il giorno successivo (C.Giust. CE 13 ottobre 2011 C-83/10).
Nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia **imputabile al turista**, l'operatore ha diritto al **risarcimento** del danno.

b. Dopo la conclusione della vacanza

Al termine della vacanza, il turista può altresì sporgere reclamo **per iscritto** mediante l'invio di raccomandata a.r. o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento (quale la posta elettronica certificata) all'operatore, **entro** 10 giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.
Nella prassi si allega al reclamo tutta la documentazione utile, quale, ad esempio, l'opuscolo illustrativo, le foto o i filmati del luogo, le ricevute di pagamenti extra, dichiarazioni scritte.
Si ritiene che il reclamo al termine del viaggio, quando il contratto si è sciolto, costituisca una **richiesta di risarcimento danni**, essendo venuto meno ogni interesse del turista a limitare i danni per conseguire il maggior godimento della vacanza (Baioni, Vaccà).

I c.tur.) e non comporta la decadenza dal diritto al risarcimento del danno a causa dell'inadempimento dell'operatore, come sosteneva la giurisprudenza prima dell'introduzione del c.tur., ma viene ridotto l'ammontare della somma che gli spetta (Giud. Pace Roma 27 settembre 2001), fermo restando i termini di prescrizione dell'azione risarcitoria (v. n. 32242).

Le attività di assistenza al turista e la procedura di gestione dei reclami presentati dal turista nei confronti delle imprese e degli operatori turistici sono regolate da una procedura contenuta in due norme del c.tur. (artt. 68, 69 Allegato I c.tur.) dichiarate costituzionalmente illegittime per eccesso di delega, in quanto accentrano allo Stato funzioni che spettano in via ordinaria alle Regioni (artt. 117 c. 4, 118 c. 1 Cost.) (C.Cost. 5 aprile 2012 n. 80). 32222

C. Soluzione delle controversie

La risoluzione delle controversie insorte tra il turista e l'operatore può essere regolata dal ricorso alla procedura di mediazione, se prevista nel contratto, o ad altre procedure, scelte dal turista, che spieghiamo di seguito. 32230

a. Stragiudiziali

(art. 67 c. 1 Allegato I c.tur.)

Se il contratto contiene una **clausola di mediazione** finalizzata alla conciliazione che il turista ha specificamente approvato per iscritto, la mediazione costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale; quindi, chi intende agire deve preliminarmente esperire tale procedura. 32234
Negli **altri casi**, il ricorso alla procedura di mediazione è volontario.

Resta salva la **facoltà del turista** di ricorrere a procedure di: 32236
— **negoziazione volontaria o paritetica**;
— **conciliazione** innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici (disciplinata dagli artt. 140, 141 c.cons.). Nella procedura di conciliazione i turisti hanno facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori.

b. Giudiziali

Il **turista** può chiamare in giudizio l'operatore per chiedere la risoluzione del contratto per inadempimento oltre al risarcimento dei danni. La richiesta può farsi direttamente oppure dopo l'esaurimento di una procedura stragiudiziale che non è andata a buon fine, se il contratto imponeva il ricorso a tale procedura. 32240
L'operatore deve provare che l'inadempimento non è al medesimo imputabile, secondo i principi generali (art. 1218 c.c.).

Il diritto al risarcimento del danno si **prescrive** nei termini indicati nella tabella, variabili a seconda del tipo di danno lamentato. 32242

		luogo della partenza	
Alla persona, per inadempimento delle prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico	12 mesi (trasporto interamente in Europa) 18 mesi (trasporto che ha inizio o termine fuori d'Europa)	dal giorno dell'arrivo a destinazione della persona oppure dal giorno del sinistro	art. 2951 c.c. (art. 44 c. 2 Allegato I c.tur.)
Diversi	1 anno	dal rientro del turista nel luogo della partenza	art. 45 Allegato I c.tur.
Da vacanza rovinata	3 anni (se danni alla persona) 1 anno (se danni diversi)	dal rientro del turista nel luogo della partenza	art. 47 Allegato I c.tur.

44 **Prova** Il turista che vuole ottenere il risarcimento del danno subito, deve:
— fornire la prova di aver stipulato il contratto per la fornitura del pacchetto turistico, mediante la produzione in giudizio di copia del contratto;
— allegare l'inadempimento o l'inesattezza dell'adempimento (ad esempio, per violazione del dovere di informazione, o per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità qualitative dei servizi), secondo le regole generali (art. 2697 c.c., Cass. SU 30 ottobre 2001 n. 13533). Ad esempio, è sufficiente che il turista spieghi dettagliatamente, mediante la produzione di fotografie, i disservizi che hanno turbato il proprio soggiorno.

46 **Esonero di responsabilità dell'operatore** (art. 46 c. 1 Allegato I c.tur.) Salve le ipotesi di responsabilità oggettiva, previste da norme speciali, l'operatore è esonerato dalla responsabilità per mancato o inesatto adempimento, per danni alla persona o per danni di tipo diverso dai danni alla persona, quando **prova** che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile (Cass. 10 gennaio 2011 n. 297, Cass. 9 novembre 2004 n. 21343, Trib. Roma 8 febbraio 2010, Trib. Benevento 15 settembre 2010), ma:
1) **imputabile al turista** come il comportamento colposo del turista, caratterizzato da negligenza o imprudenza;
2) dipesa dal fatto di un **terzo** a carattere **imprevedibile o inevitabile**. Si ritiene terzo un soggetto estraneo alla sfera giuridica dell'operatore. Non è sufficiente che il fatto fosse meramente ipotizzabile per escluderne il carattere di imprevedibilità. Il giudizio di prevedibilità ed evitabilità del fatto deve essere condotto assumendo come parametro di riferimento la diligenza del professionista;
3) dipesa da un **caso fortuito** o di **forza maggiore**. È ritenuto **caso fortuito** l'avvenimento imprevedibile e inevitabile nonostante il comportamento diligente. È considerato caso di **forza maggiore** l'evento esterno non riconducibile ad azioni umane al quale non può opporsi resistenza. Gli eventi devono naturalmente caratterizzarsi per inusualità e imprevedibilità, tenendo conto delle circostanza del caso concreto.

48 **Casistica** Elenchiamo di seguito i casi in cui è stata riconosciuta o meno una causa di esonero di responsabilità.

Caso	Qualifica	Esonero da responsabilità	Giurisprudenza
Uragano in una zona tropicale	Forza maggiore	Sì	Cass. 12 novembre 2003 n. 17041 Trib. Brescia 28 febbraio 2004
Intossicazione alimentare del turista con problemi gastrici preesistenti	Fatto del turista	Sì	Trib. Roma 27 novembre 2003
Scarico, abusivo ed illegittimo, di una petroliera che rendeva la spiaggia e il mare inutilizzabili	Caso fortuito	Sì	Cass. 24 aprile 2008 n. 10651
Blocco dei voli di uno scalo aeroportuale per **neve**	Forza maggiore	Sì	Giud. Pace Verona 11 dicembre 2008
Cancellazione del volo per motivi tecnici	Forza maggiore Caso fortuito	No	Trib. Cagliari 9 marzo 2000
Lesione lombo-sacrale su **un'imbarcazione** (come da opuscolo informativo) **non idonea** ad evitare danni in condizioni di mare agitato	Caso fortuito	No	Trib. Saluzzo 25 febbraio 2009

Effetti L'operatore del quale sia accertato l'inadempimento o l'inesatto adempimento, oltre agli obblighi imposti in caso di recesso del turista o di annullamento del servizio, deve **risarcire il danno provocato** al turista, secondo le rispettive responsabilità (art. 43 c. 1 Allegato I c.tur.). 32250

D. Risarcimento dei danni

Nel caso di inadempimento totale il risarcimento del danno si sostituisce alle prestazioni che l'operatore avrebbe dovuto eseguire. 32252
Nel caso di inadempimento inesatto, il risarcimento del danno si aggiunge alla prestazione originaria o alle prestazioni alternative che devono essere garantite al turista (art. 42 c. 1 Allegato I c.tur.) (v. n. 32274).
Il codice del turismo riconosce tre tipi di danno:
— alla persona del turista;
— diversi dalla persona;
— da vacanza rovinata.

Risarcimento per danni alla persona (art. 44 c. 1 Allegato I c.tur.) Il turista ha diritto al risarcimento dei danni fisici corporali (diversi dai danni da vacanza rovinata, n. 32258) subiti a causa dell'inadempimento o dall'inesatta esecuzione del pacchetto turistico (Trib. Busto Arsizio 2 maggio 2012). 32254
Il danno è risarcibile secondo le norme stabilite dalle convenzioni internazionali, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, così come recepite nell'ordinamento italiano.

Nel **trasporto aereo**, ad esempio, in caso di **morte o di lesioni personali**, se la compagnia aerea appartiene ad un paese UE, o, pur non essendo comunitaria, aderisce alla Convenzione di Montreal del 1999 (v. n. 31616), è responsabile per il risarcimento senza limiti massimi. Se la richiesta di risarcimento è inferiore a 100.000 DSP la responsabilità del vettore è oggettiva e non è suscettibile di prova contraria; se è superiore, può contestarla solo dimostrando che il danno non gli è imputabile. Se invece si tratta di una compagnia non comunitaria che opera da/per l'UE, essa può non applicare il regolamento europeo e la Convenzione di Montreal, ma deve informarne preventivamente il passeggero, comunicandogli il regime seguito. In tal caso la responsabilità della compagnia è limitata a un risarcimento massimo di 100.000 DSP a passeggero.

Risarcimento per danni diversi (art. 45 Allegato I c.tur.) L'operatore deve risarcire il danno subito dal turista diverso dal danno alla persona, secondo la disciplina esaminata al n. 32155. 32256

Responsabilità per danno da vacanza rovinata (art. 47 Allegato I c.tur.) Nel caso in cui l'inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico **non sia di scarsa importanza**, il turista può chiedere, oltre ed indi- 32258

usufruire della spiaggia e del mare a causa dello scarico abusivo di una petroliera fin dal secondo giorno di vacanza. Il risarcimento verrà commisurato alla durata della sofferenza patita dal turista;

— irripetibilità dell'occasione perduta. È il caso degli sposi che si sono visti costretti a rimandare il loro **viaggio di nozze**, la cui partenza era fissata il giorno successivo a quello del matrimonio oppure il caso del turista che programma una vacanza in un paese estero per poter assistere all'ultima partita dei **mondiali di calcio** al quale, una volta sul luogo, viene impedito di aver accesso al campo (Cocuccio).

Se l'inadempimento è di scarsa importanza il turista deve tollerare che l'operatore esegua la prestazione in modo non conforme a quanto pattuito, secondo le regole generali (art. 1455 c.c.). Il giudice individua la soglia minima di gravità del danno subito dal turista, superata la quale lo stesso è da considerarsi risarcibile (Cass. 11 maggio 2012 n. 7256).

Il risarcimento del danno, nel caso in cui il pacchetto venduto non abbia le caratteristiche promesse, può essere chiesto in concomitanza con la risoluzione del contratto o indipendentemente da questa domanda.

Precisazioni 1) La gravità dell'inadempimento non va commisurata all'entità del danno, che potrebbe anche mancare, ma alla volontà dei contraenti, alla natura ed alla finalità del rapporto, nonché al concreto interesse dell'altra parte all'esatta e tempestiva prestazione (Trib. Bari 2 dicembre 2010).

2) È stata recepita la giurisprudenza secondo cui tra i danni risarcibili a favore del turista, nel caso di pacchetti turistici, vi sono anche i danni morali da vacanza rovinata derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione di un viaggio tutto compreso (C.Giust. CE 12 marzo 2002 C-168/00).

3) Il risarcimento è dovuto non solo all'acquirente del pacchetto, ma anche agli altri beneficiari del contratto turistico (Trib. Genova 17 giugno 2011).

Casistica Elenchiamo di seguito i casi in cui la giurisprudenza ha riconosciuto o meno il danno da vacanza rovinata

Caso	Danno da vacanza rovinata	Giurisprudenza
contrazione del **virus** della salmonella	Sì	Giud. Pace Verona 2 gennaio 2009
nuova programmazione delle ferie a causa del **mancato imbarco del proprio cane**, diversamente da quanto promesso dal tour operator	Sì	Giud. Pace Venezia 30 settembre 2009
valigie perdute e danneggiate nel caso di servizio turistico disaggregato (trasporto aereo)	No	Trib. Palermo 8 giugno 2010
scarico, abusivo ed illegittimo, operato a largo della costa da una **petroliera** che rendeva la spiaggia e il mare inutilizzabili	Sì	Cass. 24 aprile 2008 n. 10651
temporaneo smarrimento di un minore affidato allo staff del miniclub compreso nel pacchetto turistico	Sì	Cass. 2 marzo 2012 n. 3256
perdita del bagaglio in viaggio di nozze della durata di 15 giorni	Sì	Trib. Marsala 5 aprile 2007
varie anomalie nelle unità abitative e **maleodoranti ed intollerabili immissioni** causate da un depuratore a cielo aperto	Sì	Trib. Nola 9 settembre 2010 (1)
disagio sofferto per grande **affollamento** in un periodo di alta stagione	No	Giud. Pace Roma 18 giugno 2005
scarsa capacità di adattamento alle **abitudini di una nazione diversa** come usi, costumi e cucina	No	Giud. Pace Roma 18 giugno 2005
disagi dovuti alle **caratteristiche proprie del viaggio**	No	Trib. Torino 21 novembre 2003
sobbalzo all'interno di un'imbarcazione a motore durante un'escursione che non corrispondeva all'offerta, a causa di un'onda anomala		2009
infortunio subito durante un'escursione nel deserto eseguita da un'organizzazione locale che costituiva un servizio accessorio al pacchetto turistico	Sì	Cass. 13 novembre 2009 n. 24044
struttura alberghiera in **viaggio di nozze** inidonea, perché **rumorosa** o in corso di **ristrutturazione**	Sì	Trib. Salerno 13 gennaio 2009
disagio sofferto per aver trascorso la **vigilia di Capodanno** e il primo giorno dell'anno in aeroporto a causa di un significativo ritardo aereo	Sì	Trib. Grosseto 19 giugno 2012
la **sistemazione alternativa** non ha soddisfatto le esigenze del turista e della famiglia: posizionamento sulla costa nord dell'isola, con clima ventoso e spiaggia sassosa, accesso al mare molto difficoltoso per la figlia trovandosi la spiaggia oltre la strada, non essendo la stessa privata, essendo il mare costantemente mosso	Sì	Trib. Genova 17 giugno 2011 (2)
turista celiaco: mancata predisposizione di un **menù per celiaci**	Sì	Trib. Napoli 7 febbraio 2011
perdita del bagaglio con **medicine** del turista: mancata prescrizione medica di medicine sostitutive	Sì	Trib. Napoli 7 febbraio 2011
collocazione in una **cabina rumorosa** (situazione non preannunciata) e mancato intervento del vettore per il cambio di cabina	Sì	Trib. Napoli 30 dicembre 2008
notte all'aperto per mancata predisposizione di un'imbarcazione idonea ad affrontare il mare grosso	Sì	Cass. 15 febbraio 2007 n. 3462

Note: 1) Il turista era stato costretto ad abbandonare il residence per spostarsi, a proprie spese, presso un altro.
2) Invece del clima caldo e della spiaggia sabbiosa della costa sud dell'isola della Grecia, e adatto per la figlia minore di cinque anni.

E. Surrogazione

(art. 48 Allegato I c.tur.)

L'**operatore** che ha risarcito il turista dei danni subiti può recuperare quanto versato nei confronti dei prestatori di servizi turistici, secondo le regole ordinarie (v. n. 2705 e s.). 32262

È stato, ad **esempio**, riconosciuto il diritto di surroga all'organizzatore che aveva risarcito il turista:
— nei confronti del **vettore**, per incidente stradale subito dal turista durante un'escursione facoltativa acquistata in loco dal turista (Trib. Milano 27 gennaio 2004);
— nei confronti dell'**albergatore**, per il furto di cose portate nell'albergo dal turista (Giud. Pace Bologna 4 marzo 1999).

Il **turista** deve fornire all'organizzatore o all'intermediario tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga. 32264

La dottrina afferma la responsabilità del turista per inadempimento dell'obbligo di collaborazione (Catelani, Silingardi-Morandi, Vaccà).

in Paesi extracomunitari

266 Vi sono dei casi in cui il turista, nonostante sia stato accertato l'inadempimento dell'operatore, rischi di non ottenere il risarcimento del danno o di ricevere la somma, ad esempio, liquidata dal giudice con notevole ritardo. Il turista può fare ricorso al Fondo Nazionale di Garanzia, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, per chiedere (art. 51 Allegato I c.tur.):
— in **caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore**, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio nel caso di viaggi all'estero; nonché
— una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da **Paesi extracomunitari** in occasione di **emergenze**, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.
Il Fondo **interviene** esclusivamente per i pacchetti turistici venduti con contratti stipulati in Italia da agenzie legalmente operanti. Non interviene invece quando il viaggio sia stato organizzato autonomamente dal turista.

268 Le **istanze di rimborso** dei consumatori al Fondo non sono soggette a termine di decadenza, fatta comunque **salva** la prescrizione del diritto al rimborso.
Il Fondo Nazionale di Garanzia può avvalersi del diritto di **rivalsa** nei confronti dell'operatore inadempiente.

Precisazioni 1) La domanda, corredata della documentazione, deve essere presentata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo - Via della Ferratella in Laterano, 51 - 00184 ROMA.
2) Il Fondo è alimentato annualmente da una quota pari al 2% dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria per la responsabilità civile che gli organizzatori e gli intermediari devono sottoscrivere a favore dei turisti per il risarcimento dei danni (v. n. 32168) e interviene, per le finalità sopra indicate, nei limiti dell'importo corrispondente alla quota, così come determinata (art. 51 c. 2, 3 Allegato I c.tur.).
3) Le modalità di gestione e di funzionamento del Fondo sono determinate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o con decreto del Ministro delegato, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e con il Ministero dello sviluppo economico (art. 51 c. 6 Allegato I c.tur.).

IV. Altre vicende del contratto

270 **Impedimento imprevedibile ed incolpevole** Se tra la conclusione del contratto e prima della partenza, il turista comunica all'operatore di non poter più usufruire del viaggio a causa di un impedimento imprevedibile ed incolpevole può chiedere la restituzione delle somme versate. In tale caso viene meno la finalità turistica per un evento non imputabile alle parti e, pertanto, il contratto si risolve (c.d. risoluzione di diritto).
Di conseguenza:
— l'organizzatore deve restituire al turista il corrispettivo eventualmente versato prima dell'inizio del viaggio;
— il turista non deve versare la penale prevista dal contratto in caso di recesso volontario.

272 Esaminiamo di seguito i casi in cui la giurisprudenza ha ritenuto la sussistenza del diritto del turista alla restituzione delle somme versate a causa dell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico.

Caso	Giurisprudenza
epidemia sviluppatasi nell'isola di destinazione	Cass. 24 luglio 2007 n. 16315
morte improvvisa di uno dei due coniugi	Cass. 20 dicembre 2007 n. 26958
panico e sindrome depressiva del turista	App. Firenze 25 aprile 2008 Giud. Pace Bari 10 maggio 2011
sopraggiunti gravi motivi di salute	App. Milano 1° marzo 1996

Cancellazione del viaggio prima della partenza (art. 42 Allegato I c.tur.) Quando il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, **salvo che** la cancellazione derivi da colpa del turista, questi può **scegliere** una delle seguenti soluzioni: 32274
— usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza dover pagare un supplemento di prezzo;
— usufruire di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza di prezzo;
— ricevere il rimborso del prezzo già corrisposto entro sette giorni lavorativi da quello della cancellazione.

Il turista ha diritto al **risarcimento di ogni ulteriore danno** conseguente alla mancata esecuzione del contratto **eccetto i casi** nei quali la cancellazione del pacchetto turistico dipende da: 32276
— mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto per l'effettuazione del viaggio e il turista sia stato informato di ciò per iscritto almeno venti giorni prima della partenza; oppure
— causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni (il c.d. overbooking), riferito all'intero viaggio organizzato e non ad un solo viaggio in aereo.