

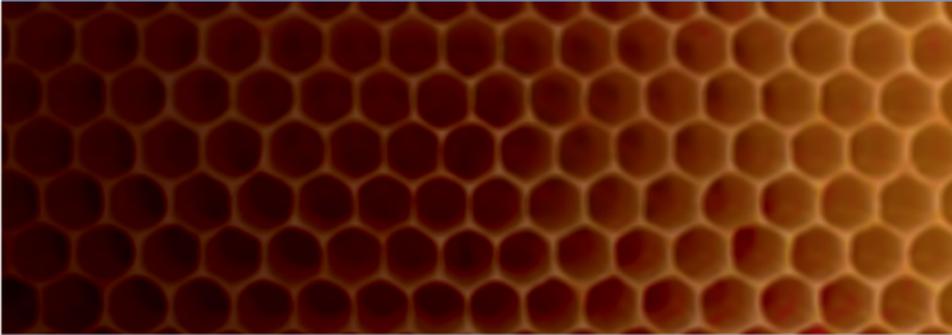
**NORMATIVE LEGISLATIVE
DEI PRINCIPALI COMPARTI
DEL SETTORE TURISMO**



Via Lucullo, 3
00187 Roma
Tel.: +39 06 42012372
Fax: +39 06 42012404
info@ebnt.it
www.ebnt.it

Soci EBNT:





**NORMATIVE LEGISLATIVE
DEI PRINCIPALI COMPARTI
DEL SETTORE TURISMO**



L'ENTE BILATERALE NAZIONALE DEL TURISMO (EBNT), è un organismo paritetico costituito nel 1991 dalle organizzazioni sindacali nazionali dei datori di lavoro e dei lavoratori maggiormente rappresentative nel settore Turismo: Federalberghi, Fipe, Fiavet, Faita, Federreti, Filcams - CGIL, Fisascat - CISL, UILTuCS - UIL.

EBNT, è un ente senza fini di lucro e costituisce uno strumento per lo svolgimento delle attività individuate dalle parti stipulanti il CCNL Turismo in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionali.

EBNT svolge e promuove attività di studio e ricerca, sperimentazione, documentazione, informazione e valutazione. Fornisce un supporto tecnico-scientifico e alla rete degli Enti Bilaterali Territoriali sulle politiche e sui sistemi della formazione e dell'apprendimento continuo, del mercato del lavoro e dell'inclusione sociale, ne coordina il lavoro e ne definisce le linee operative di indirizzo. EBNT riveste un ruolo determinante nella creazione e consolidamento dell'occupazione di settore e ne studia l'evoluzione, anche in relazione al tema delle pari opportunità, promuovendo interventi mirati volti al superamento di ogni forma di discriminazione nel luogo di lavoro. L'impegno di EBNT, inoltre, è quello di offrire risposte alle situazioni di crisi congiunturali che si manifestano sul territorio nazionale, intervenendo con forme di sostegno al reddito a favore dei lavoratori dipendenti, salvaguardando l'occupazione e la professionalità degli addetti. EBNT ha investito sul valore della bilateralità, interpretando le relazioni tra l'impresa e il sindacato come una risorsa.



VIA NIZZA 128 - 00198 ROMA
TEL. +39 06 84242247
FAX +39 06 85354779
AGSG@AGSG.IT - WWW.AGSG.IT

L'Agenzia Generale Studi e Gestioni S.r.l. è una società di assistenza e consulenza in materia di studi e ricerche nel settore della distribuzione commerciale, del turismo e dei servizi, attività editoriale, stampa periodica e non, riviste, produzione di supporti informatici e televisivi, formazione professionale (dalla ideazione e progettazione alla gestione operativa di progetti pilota finanziati dall'UE, azioni di sistema FSE/Ministero del Lavoro, programmi regionali di formazione e corsi tematici).

In particolare, per quanto attiene alle attività di formazione per gli adulti, svolge iniziative formative per lavoratori dipendenti, quadri e lavoratori autonomi, e apprendistato per i settori turismo, commercio, terziario, terziario avanzato e servizi, in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro per le figure indicate dal D.lgs. 81 del 2008, antincendio e primo soccorso; nell'area comportamentale, con particolare riguardo a comunicazione, negoziazione e contrattazione; nelle materie di carattere tecnico-amministrativo, informatica e tecniche di gestione contabile ed amministrazione del personale. Per queste attività si avvale della collaborazione sia in fase di progettazione che di realizzazione dei corsi, di professionisti con esperienza pluriennale, quali medici di lavoro, ingegneri, architetti, docenti di diritto del lavoro, psicologi del lavoro, sociologi, esperti in comunicazione, PNL, coaching, esperti di gestione finanziaria, tecnica bancaria, previdenza e docenti madrelingua per i corsi di lingue straniere.

Proprietà riservata

La ricerca Normative legislative dei principali comparti del settore turismo, è di esclusiva proprietà dell'Ente Bilaterale Nazionale del settore Turismo che ha acquisito il diritto di utilizzarli, cederne la proprietà o diffonderli in modo parziale o totale in qualsiasi forma, direttamente o indirettamente.

L'opera è stata realizzata grazie al contributo che le imprese ed i lavoratori sono tenute a versare agli Enti Bilaterali ai sensi del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti da aziende del settore Turismo stipulato il 6 ottobre 1994 e successivi rinnovi.

L'elaborazione della ricerca è stato realizzata da A.G.S.G. S.r.l..

Autore: *avv. Livia Clelia Navone*

Coordinamento: *Parmenio Stroppa*

Editing: *Sara Vasta e Barbara Tarallo*

INDICE

INTRODUZIONE.....	9
PARTE I: Il coordinamento delle fonti del diritto pubblico e privato del turismo.....	11
1. Le fonti nazionali del diritto del turismo.....	11
2. Le fonti comunitarie ed internazionali del diritto del turismo.....	18
3. La disciplina generale dell'impresa turistica	22
PARTE II: I principali contratti di fornitura di prestazioni nei settori alberghiero, della ristorazione e delle agenzie di viaggio – relativi regimi di tutela e di responsabilità.	37
1. Contratti di fornitura di prestazioni e responsabilità nell'attività ricettiva alberghiera.....	37
2. Contratti di fornitura di prestazioni e responsabilità nel comparto delle agenzie di viaggio.....	54
3. Contratti di fornitura di prestazioni e responsabilità nell'attività di somministrazione di pasti, di alimenti e di bevande.....	79
4. Contratti di fornitura di prestazioni in altre forme di ricettività e di ristorazione.....	91
PARTE III: esame della giurisprudenza	103
1. Casistica specifica dell'attività ricettiva.....	103
2. Casistica specifica dell'attività di intermediazione di viaggi....	108
3. Casistica specifica dell'attività di somministrazione di cibo e bevande	114
BIBLIOGRAFIA.....	121
SITOGRAFIA	123

INTRODUZIONE

Il presente lavoro di ricerca si propone di fornire un quadro sintetico, ma completo ed aggiornato delle regole che presiedono all'avviamento ed alla gestione delle attività nei principali comparti del settore turistico, con particolare riguardo ai comparti ricettivo/alberghiero, della ristorazione e somministrazione di alimenti e bevande, delle agenzie di viaggio e turismo e dei tour operators.

La ricerca sarà divisa in tre parti: nella **prima parte** verrà fornita una *panoramica della normativa del settore turistico* e verranno forniti gli strumenti per individuare la legge applicabile ai singoli casi concreti, tra normative europee e legislazione nazionale, sia di diritto pubblico che di diritto privato. In primo luogo, saranno sinteticamente presentate *le fonti del diritto del turismo*, sia statali che regionali e locali, ma anche europee e internazionali, in un'ottica pratica e operativa. Ampio spazio sarà dedicato, infine, alla trattazione del diritto pubblico e, in particolare, dei molteplici regolamenti amministrativi che, anche a livello locale, disciplinano l'apertura e l'esercizio delle attività ricettiva, ristorativa e delle agenzie di viaggio (cd. *diritto pubblico del turismo*): ci si riferisce, a titolo d'esempio, alla disciplina della segnalazione certificata di inizio attività dell'impresa turistica nei vari settori, agli obblighi in materia di pubblica sicurezza concernenti le attività ricettive, alla regolamentazione dei requisiti sanitari per l'esercizio delle attività di somministrazione di cibo e bevande, ai requisiti e alle abilitazioni richieste per l'esercizio delle agenzie di viaggio e turismo.

La **seconda parte** del presente lavoro di ricerca è volta ad esaminare la disciplina giuridica dei *principali contratti* del comparto alberghiero, della ristorazione e dell'intermediazione e organizzazione di viaggi ed i relativi regimi delle responsabilità di carattere civilistico concernenti la disciplina delle attività in parola. Saranno, inoltre, incluse nell'analisi anche tutte quelle figure negoziali nuove e variamente denominate, ma molto diffuse nella prassi commerciale, applicabili alle nuove forme dell'ospitalità e della ristorazione, quali l'agriturismo, il pescaturismo, il catering, il self-service ed il banqueting, la vendita di viaggi on-line.

Nonostante l'abbondante normativa in materia turistica quasi tutti contratti concernenti l'attività recettiva e della ristorazione - i quali sono applicabili, per analogia, a tutte le forme di ospitalità e di somministrazione di cibo e bevande - pur essendo estremamente diffusi nell'odierna realtà commerciale, sono "atipici" o "innominati", cioè non previsti espressamente dalla legge. Da qui l'esigenza, cui il presente lavoro vuole rispondere, di individuare, attraverso l'interpretazione di una normativa ampia ed in continua evoluzione, quegli aspetti dell'attività recettiva turistica che comportano l'assunzione di responsabilità personali e patrimoniali.

La **terza parte** ha ad oggetto l'esame di *case-studies* e sentenze recenti utili a fornire indicazioni pratiche per la risoluzione dei problemi legali più frequenti nei settori sopra considerati. Saranno esaminate, tra le altre, le criticità relative al risarcimento del danno da "vacanza rovinata", al valore giuridico della prenotazione, al versamento ed alla restituzione di una caparra o di un acconto sul prezzo, al diritto di recesso del turista, oltre ad ipotesi di risarcimento danni ai clienti legate a danneggiamenti e infortuni avvenuti all'interno delle varie attività.

PARTE I: Il coordinamento delle fonti del diritto pubblico e privato del turismo

1. Le fonti nazionali del diritto del turismo

a) Le fonti del diritto del turismo nell'ordinamento italiano

Per *diritto del turismo* si intende quell'insieme eterogeneo di norme volte a regolamentare i molteplici profili implicati nel comparto in questione. Esso costituisce un complesso apparato di norme, le quali, in primo luogo, si distinguono per la loro natura pubblicistica ovvero privatistica.

Da un lato, infatti, l'importanza del diritto del turismo, che rappresenta una voce rilevante dell'economia nazionale, ha giustificato un incisivo intervento pubblico nel settore volto a disciplinare l'apertura e l'esercizio delle imprese turistiche e a regolamentare gli aspetti occupazionali, della sicurezza, dell'ordine pubblico, dell'igiene, della tutela e valorizzazione del patrimonio storico e culturale (cd. *diritto pubblico del turismo*).

Dall'altro, lo sviluppo del turismo di massa ha spinto il legislatore, soprattutto quello comunitario, ad intervenire, già a partire dagli anni 90', sugli aspetti privatistici del fenomeno, allo scopo di assicurare un'adeguata tutela al turista-consumatore.¹ È così nato il *diritto privato del turismo*, un complesso di norme di carattere civilistico che derogano al codice civile e che, inizialmente, erano collocate proprio nel codice del consumo (art. 82 ss.) per poi trovare la loro sistemazione definitiva con l'emanazione del codice del turismo (che costituisce l'allegato 1 al D.lgs. 23/5/2011 n. 79).

Sono *fonti del diritto* tutti gli atti o i fatti dai quali traggono origine le norme giuridiche. Caratteristica fondamentale degli ordinamenti giuridici moderni è la *pluralità delle fonti*. Tra queste, si distinguono le fon-

¹ Direttiva 90/314/CEE del 13/6/1990.

ti-atto, ossia atti normativi posti in essere da organi o enti nell'esercizio di poteri ad essi attribuiti dall'ordinamento (ad es.: la legge ordinaria), e le fonti-fatto, ovvero fonti non scritte determinate da fatti sociali o naturali considerati idonei a produrre diritto (es.: la consuetudine², la giurisprudenza³).

Sebbene l'individuazione delle fonti del diritto del turismo possa sembrare una questione meramente teorica, essa riveste evidenti funzioni pratiche, giacché serve ad identificare la regola applicabile – e, quindi, la soluzione – al caso concreto che l'operatore del settore turistico si trovi ad affrontare. L'idea o meglio, l'ideale, secondo il quale il giudice è la "bocca della legge" e, quindi, ogni cittadino può conoscere il diritto semplicemente ricercandolo tra le leggi scritte, è tra i principi che hanno mosso la rivoluzione francese del 1789 e che hanno portato allo sviluppo dei codici civili europei, tra cui figura anche il codice civile italiano⁴. In realtà, come vedremo specialmente nella terza par-

² Per consuetudine si intende un comportamento costantemente ripetuto dai membri di una comunità nella convinzione di osservare una norma giuridica o comunque nella previsione che anche gli altri assumano un comportamento analogo (diversamente, si rientra nella mera prassi o nelle regole di costume).

³ La giurisprudenza – cioè l'insieme delle decisioni dei giudici (cd. precedenti) - non è elencata tra le fonti autoritative dall'art. 1 delle disposizioni preliminari al codice civile italiano. Ciononostante, nelle aule dei tribunali, la giurisprudenza viene invocata dalle parti e dai giudici stessi come autorità per legittimare le proprie conclusioni. Il valore della giurisprudenza nell'interpretazione e nella creazione delle norme sarà esaminata nella terza parte del presente lavoro.

⁴ Con la stesura e l'approvazione del Code Civil des Français (cd. Code Napoleon) del 1804, si intendeva porre fine alla tradizione giuridica tipica dell'Ancien Régime, caratterizzata dalla frammentarietà e dalla molteplicità delle regole, introducendo il primo importantissimo tassello della sistematizzazione del diritto, cui fecero seguito le codificazioni della procedura civile, del diritto commerciale e del diritto e della procedura penali. Assolutamente originale e innovativo, il Code si fece portatore di molti principi della rivoluzione del 1789, come l'eguaglianza dei cittadini davanti alla legge, la laicità dello Stato, la libertà di coscienza, la libertà di lavoro, l'eguaglianza tra i figli legittimi in materia di eredità, l'introduzione del divorzio. Il Codice civile entrò in vigore nel Regno italico in seguito al decreto firmato da Napoleone a Monaco il 1° aprile 1806. A quel tempo, esso era già vigente nel Piemonte annesso alla Francia (1804), nella ex Repubblica ligure, a Parma e Piacenza (1805). Seguirono Lucca (maggio 1806), la Toscana e il Regno di Napoli (1809), l'Umbria e il Lazio (1812).

te del presente lavoro di ricerca, il processo logico di individuazione e estrazione di una norma da una disposizione scritta (es. un articolo del codice civile) per applicarla alla fattispecie concreta non è affatto semplice e spesso, anzi, è oggetto di elaborate riflessioni di giudici e professionisti del settore.

Per quanto riguarda le fonti dell'ordinamento giuridico italiano rilevanti per il diritto del turismo, esse comprendono, in primo luogo, la *Costituzione*, la quale è la legge fondamentale dello Stato, in quanto contiene le norme e i principi generali relativi all'organizzazione e al funzionamento della collettività, nonché le norme riguardanti i diritti e i doveri fondamentali dei cittadini. La Costituzione italiana è detta legge fondamentale anche perché può essere modificata soltanto a mezzo di un procedimento aggravato rispetto a quello previsto per le leggi ordinarie, se non altro in quanto richiede una maggioranza più ampia. Inoltre, alla possibilità di revisione della costituzione sono posti alcuni limiti inderogabili sia espliciti (art. 139 Cost.: «La forma repubblicana non può essere oggetto di revisione costituzionale») che impliciti (come i diritti inviolabili dell'uomo o il principio di unità ed indivisibilità della Repubblica).

Nel nostro ordinamento la *legge ordinaria*, atto tipico del Parlamento, è considerata la fonte del diritto per eccellenza, sia dal punto di vista quantitativo, essendo la maggior parte delle norme ricavabili da essa, sia dal punto di vista storico, essendo essa, per tradizione, la principale fonte del diritto. La legge si pone, dal punto di vista della sua "forza," un gradino sotto la Costituzione, in quanto non può in alcun modo abrogarla o modificarne le disposizioni.

Sullo stesso piano della legge del parlamento, si trovano gli *atti aventi forza di legge*, ovvero quegli atti normativi che, pur non essendo leggi del Parlamento, ne hanno la medesima efficacia, potendo abrogare o modificare disposizioni legislative precedenti. Tale "forza di legge" è espressamente riconosciuta dalla Costituzione a due tipi di atti del Governo deliberati dal Consiglio dei Ministri ed emanati dal Presidente della Repubblica: i decreti legislativi ed i decreti-legge. Il codice del turismo, per esempio, è stato introdotto con un D.lgs., il D.lgs. 23/5/2011 n. 79. I decreti legislativi sono emanati sulla base di un'apposita legge di delegazione delle Camere, le cui condizioni e i cui limiti sono esplicitamente indicati dall'art. 76 della Costituzione, nonché specificati dal-

l'art. 14 della L. 400/1988; i decreti-legge, invece, sono espressione dell'assunzione provvisoria del potere legislativo ad opera dello stesso Governo, nei casi in cui la presenza di una situazione di necessità ed urgenza non consenta un efficace intervento del Parlamento (art. 77 Cost.). Affinché il decreto-legge abbia efficacia permanente nell'ordinamento è necessario che il Parlamento, entro 60 giorni, lo converta in legge, altrimenti si deve considerare come mai posto in essere.

Inoltre, per quanto riguarda il settore turistico rileva la categoria delle cosiddette *fonti secondarie*, la quale comprende tutti gli atti espressione del potere normativo della Pubblica Amministrazione statale (Governo, Ministri) o di altri enti pubblici (Comuni, Regioni, Province ed altri enti). In quanto fonti normative secondarie, le stesse sono soggette alle leggi e a tutti gli atti di pari grado e forza, non potendo, quindi, contrastare né con le norme costituzionali, né con gli atti legislativi ordinari. Le fonti secondarie si distinguono in *regolamenti, ordinanze e statuti* degli enti minori. Per quanto qui rileva, basti sapere che i regolamenti, sebbene siano atti emanati da organi amministrativi, hanno un contenuto sostanzialmente normativo, in quanto capaci di immettere nuove norme nell'ordinamento giuridico.

Sono, infine, *fonti regionali*: i) gli *Statuti delle 5 Regioni speciali* (Sicilia, Sardegna, Valle d'Aosta, Trentino-Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia),⁵ ii) agli Statuti delle Regioni ordinarie⁶ e, per quanto qui maggiormente rileva, iii) le *leggi regionali*, espressione della potestà legislativa che viene riconosciuta alle Regioni, ed iv) *regolamenti regionali*.⁷ Tra le *fonti locali*, invece, vi sono *gli statuti ed i regolamenti comuna-*

⁵ Tali Statuti hanno, in realtà, forma e sostanza di leggi costituzionali, un ambito territoriale limitato e sono in grado di derogare alla Costituzione (con l'esclusione dei principi fondamentali), purché ciò sia necessario per garantire alle Regioni forme e condizioni particolari di autonomia (art. 116 Cost.).

⁶ Si tratta di atti che, in seguito alla riforma costituzionale operata dalla L. cost. 1/1999, devono essere approvati e modificati dal Consiglio regionale con legge adottata a maggioranza assoluta dei suoi componenti, con due deliberazioni successive ad intervallo non minore di due mesi.

⁷ La potestà regolamentare delle Regioni è esplicitamente prevista dall'art. 117, comma 6, Cost., secondo il quale queste la esercitano nelle materie in cui non vi è una competenza legislativa esclusiva dello Stato. Anche in queste ultime materie, tuttavia, la potestà regolamentare può essere delegata dallo Stato alle Regioni.

li, provinciali e delle città metropolitane. La disciplina legislativa degli Enti locali è contenuta, principalmente, nelle leggi n. 142/90 e n. 267/00 (Testo Unico degli Enti locali), le quali vanno, comunque, considerate alla luce della successiva riforma costituzionale del 2001 dell'intero Titolo V.

b) Il riparto di competenze tra Stato e Regioni

Il settore del "turismo ed industria alberghiera" era esplicitamente ricompreso, nel testo originario dell'art. 117 della Costituzione, fra le materie di competenza legislativa regionale, *nei limiti dei principi fondamentali stabiliti dalla legge dello Stato*. Questi principi o linee-guida erano contenuti in leggi-quadro sul turismo, quali la legge n. 217/1983 (cd. legge quadro sul turismo), poi abrogata dalla legge n. 135/2001 (cd. riforma della legislazione nazionale del turismo), la quale a sua volta è stata abrogata dal D.lgs. 79/2011 (cd. codice del turismo).

Dopo la *riforma costituzionale del 2001*, in materia di turismo, le regioni a statuto ordinario risultano parificate alle Regioni a Statuto Speciale ed alle province autonome di Trento e di Bolzano in quanto possono legiferare nel settore turistico senza dover rispettare i limiti previsti dalle leggi statali. In particolare, a seguito della revisione costituzionale del 2001, il turismo non è più menzionato nel testo dell'art. 117 della Costituzione.

Tale modifica ha comportato un più ampio decentramento delle funzioni amministrative in questo settore, le quali, ora, non rientrano più tra le materie di legislazione "concorrente" Stato-Regioni (art. 117, 3° comma).⁸ Di conseguenza, il turismo risulta, oggi, rientra fra le cd. *materie residuali* (art. 117, 4° comma), in riferimento alle quali la potestà legislativa spetta alle Regioni che possono esercitarla senza dover

⁸ In base al disposto dell'art. 117 Cost., come modificato dalla L. cost. 3/2001, la potestà legislativa delle Regioni può essere bipartita (o concorrente) ovvero piena (o residuale). Nel primo caso «spetta alle Regioni la potestà legislativa, salvo che per la determinazione dei principi fondamentali, riservata alla legislazione dello Stato» (art. 117, comma 3, Cost.). La potestà legislativa piena o residuale, in precedenza attribuita soltanto alle Regioni a Statuto speciale, è ora attribuita anche alle Regioni ordinarie.

rispettare i limiti previsti dalla legislazione statale di principio e, quindi, anche in contrasto con questi.

In pratica, tuttavia, la legislazione regionale in materia di turismo non si è mai discostata dai principi fondamentali statuiti dalla legge-quadro n. 135/2001 (recante la riforma della legislazione nazionale del turismo) dato che essi riproducevano principi affermati a livello costituzionale o, comunque, comunitario e internazionale, in quanto tali non modificabili da leggi regionali.

Tuttavia, più recentemente, lo Stato è nuovamente intervenuto nel settore turistico con il D.lgs. n. 79 del 2011 (cd. *codice del turismo*) con l'intento di includere, in un unico testo, l'ampia normativa già esistente. Tale intervento ha sollevato una serie di ricorsi presentati alla Corte Costituzionale da talune Regioni ed aventi ad oggetto proprio la legittimità costituzionale del codice del turismo il quale si configurava quale una legge-quadro dello stato in una materia di competenza legislativa regionale. In particolare, secondo le Regioni ricorrenti, il Codice del Turismo non si limitava, di fatto, ad un riordino delle disposizioni statali già esistenti ed ai soli ambiti di esclusiva competenza statale, ma aveva innovato la disciplina del settore turistico, anche con riferimento a materia di esclusiva competenza regionale.

La Corte Costituzionale, con la sentenza n. 80/2012, ha parzialmente accolto questi ricorsi sancendo l'incostituzionalità di quasi tutte le disposizioni in materia di organizzazione pubblica del settore, salvando le sole disposizioni di diritto privato, in quanto materia di esclusiva competenza della legislazione statale (in particolare, l'intero titolo VI, sui contratti di viaggio organizzato, nonché l'art. 67). In linea di principio, quindi, solo il diritto privato del turismo, che costituisce il fulcro di questa trattazione, rimane di esclusiva competenza della legislazione statale.

In secondo luogo, la legge di revisione costituzionale n. 3/2001 ha introdotto, per regolare i rapporti tra Regioni ed enti locali, il *principio di sussidiarietà* secondo il quale le funzioni amministrative devono essere esercitate dagli enti più prossimi ai cittadini.

La nuova formulazione dell'art. 118, 1° comma della Costituzione prevede, di conseguenza, l'assegnazione agli enti locali di tutte le funzioni amministrative le quali non richiedano il loro unitario esercizio a livello regionale.⁹ Risultano, quindi, delegate ai *Comuni* le più impor-

tanti funzioni in materia turistica, tra cui, in particolare, le attività di promozione e valorizzazione turistica locale (ad esempio: notte bianca); la raccolta delle informazioni circa attrezzature turistiche, strutture ricettive, tariffe; la gestione dei procedimenti amministrativi di segnalazione certificata di inizio attività (cd. SCIA) definite dalle Regioni; la rilevazione delle presenze turistiche nel proprio territorio; l'attività di vigilanza ed ispezione, ai sensi delle norme igienico-sanitarie, su alberghi, ristoranti ed esercizi assimilati; le funzioni legate all'urbanistica ed alla pianificazione territoriale.

In pratica, le *Regioni*, dopo la riforma costituzionale n. 3/2001, espletano principalmente un ruolo di *indirizzo e coordinamento* attraverso le strutture della Giunta (assessorati regionali al turismo, enti, uffici amministrativi etc.). Inoltre, spetta alle regioni il riconoscimento dei cd. sistemi turistici locali (STL), previsti dall'art. 5 della legge n. 135/01.¹⁰ Si tratta di uno strumento attraverso il quale individuare aree (anche interregionali) in grado di proporre un'offerta turistica integrata per mezzo di soggetti e strutture in vario modo coordinati ed impegnati nell'offerta, nella promozione e nell'informazione turistica. Tra la legislazione regionale riveste, infine, grande importanza per il comparto turistico la regolamentazione delle segnalazioni certificate di inizio attività e le comunicazioni alle province competenti ed alle ASL locali che verrà esaminata in seguito.

D'altro lato, le *Province* (non ancora soppresse) concorrono con i Comuni alla definizione delle politiche turistiche regionali; elaborano i propri programmi di promozione e valorizzazione dei sistemi turistici locali; espletano funzioni amministrative esplicitamente conferite dalle Regioni, quali, ad esempio, la classificazione delle strutture ricettive.

⁹ "Salvo che, per assicurarne l'esercizio unitario, siano conferite a Province, Città Metropolitane, Regioni e Stato" (art. 118, 1° comma Cost.).

¹⁰ L'art. 5 della legge n. 135/2001 definisce i sistemi turistici locali come quei "contesti turistici omogenei o integrati comprendenti ambiti territoriali appartenenti anche a regioni diverse, caratterizzati dall'offerta integrata di beni culturali, ambientali e di attrazioni turistiche, compresi i prodotti tipici dell'agricoltura e dell'artigianato locale, o dalla presenza diffusa di imprese turistiche singole o associate".

2) Le fonti comunitarie ed internazionali del diritto del turismo

a) Le fonti europee

Le più importanti fonti giuridicamente vincolanti per gli Stati membri emanate dalle istituzioni dell'Unione Europea ai sensi dell'art. 288 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea¹¹, sono: i *regolamenti*, i quali hanno una portata generale, essendo indirizzati a tutti gli Stati membri, e sono direttamente applicabili; le *direttive*, che possono avere una portata individuale o generale e non sono obbligatorie in tutti i loro elementi, in quanto vincolano i destinatari limitatamente al risultato da raggiungere lasciando alla loro discrezione la scelta dei mezzi; le *decisioni*, che hanno una portata individuale, vale a dire che sono indirizzate a singoli Stati membri e sono obbligatorie in tutti i loro elementi.¹² Nell'ordinamento giuridico dell'Unione Europea a questi atti se ne affiancano altri, che però non sono vincolanti per i loro destinatari: si tratta delle raccomandazioni e dei pareri.

I regolamenti hanno sempre un'efficacia diretta, che consente ai singoli di invocare direttamente una norma europea dinanzi a una giurisdizione nazionale o europea, come precisato dall'articolo 288 del trattato sul funzionamento dell'Unione Europea.

Sull'applicabilità diretta delle direttive comunitarie, invece, si deve segnalare l'orientamento della Corte di Giustizia dell'Unione Europea con cui si è precisato il principio del *primato del diritto comunitario* sul diritto interno, con due conseguenze: la possibilità dei singoli cittadi-

¹¹ I trattati europei hanno la forza di una costituzione, potendo anzi modificare le costituzioni nazionali con la sola esclusione dei principi fondamentali in esse espresse.

¹² L'articolo 288 del TFUE (ex articolo 249 del TCE) dispone che: "per esercitare le competenze dell'Unione, le istituzioni adottano regolamenti, direttive, decisioni, raccomandazioni e pareri. Il regolamento ha portata generale. Esso è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri. La direttiva vincola lo Stato membro cui è rivolta per quanto riguarda il risultato da raggiungere, salva restando la competenza degli organi nazionali in merito alla forma e ai mezzi. La decisione è obbligatoria in tutti i suoi elementi. Se designa i destinatari è obbligatoria soltanto nei confronti di questi. Le raccomandazioni e i pareri non sono vincolanti.

ni di invocare direttamente una norma europea dinanzi a una giurisdizione nazionale, a prescindere dall'esistenza di atti normativi di diritto nazionale, e degli organi statuali di disapplicare il diritto interno in contrasto con il diritto comunitario.¹³

Il turismo rappresenta un importante settore dell'economia europea e contribuisce alla libera circolazione delle persone, servizi, capitali e merci. Inoltre, in conseguenza del suo carattere trasversale, il settore turistico è indirettamente interessato anche dagli interventi comunitari in settori fondamentali quali i trasporti, l'ambiente, le nuove tecnologie dell'informazione, l'igiene alimentare, l'energia e la fiscalità. Ciononostante, il Trattato istitutivo della Comunità Economica Europea del 1957 non prendeva affatto in considerazione il settore turistico, all'epoca ritenuto di scarso interesse economico.

Negli anni '60 e '70, la Comunità Europea è intervenuta solo indirettamente nel settore turistico, attraverso l'emanazione di direttive inerenti la libera circolazione di persone, merci, servizi e capitali all'interno del mercato comune. Nel dicembre 1983, il Parlamento europeo ha finalmente adottato una risoluzione sulla "Politica comunitaria nel settore del turismo" che indica quattro linee di intervento per il Consiglio e la Commissione: 1) destagionalizzazione e decongestionamento dei flussi; 2) sviluppo di modelli eco-compatibili e valorizzazione dei beni culturali; 3) sviluppo di forme alternative di turismo; 4) tutela del turista-consumatore. Inoltre, nel 1986, in seguito alla decisione del Consiglio europeo per la costituzione di un "Comitato consultivo del turismo", è stato deliberato un programma della Commissione europea di "Azione comunitaria nel settore del turismo." Contemporaneamente, la giurisprudenza della Corte europea

¹³ L'efficacia diretta dei Trattati comunitari è stata introdotta dalla Corte di giustizia con la sentenza Van Gend en Loos del 5 febbraio 1963. In tale sentenza la Corte ha stabilito che il diritto europeo non solo impone obblighi ai paesi dell'UE ma attribuisce anche diritti ai singoli. I singoli possono pertanto avvalersi di tali diritti e invocare direttamente le norme europee dinanzi alle giurisdizioni nazionali ed europee. In seguito, la Corte ha stabilito che una direttiva ha efficacia diretta quando le sue disposizioni sono incondizionate e sufficientemente chiare e precise e quando il paese dell'UE non abbia recepito la direttiva entro il termine previsto (sentenza del 4 dicembre 1974, Van Duyn).

di Giustizia degli anni '80 ha puntualizzato taluni principi relativi al turista quale "destinatario di servizi".

L'accresciuto interesse verso la regolamentazione del settore turistico ha portato, infine, all'emanazione della Direttiva 90/314 sui viaggi "tutto compreso" incentrata su una nozione di turista-consumatore quale soggetto che, agendo al di fuori del proprio ambito professionale, è esposto alle patologie contrattuali tipiche dei contratti di consumo.

È, tuttavia, solo nel Trattato di Maastricht sull'Unione Europea del 1992 che il turismo viene esplicitamente menzionato tra i settori di competenza implicita della Comunità Europea ex art. 308 Trattato CE, in quanto connesso alle finalità¹⁴ di cui all'art. 2, prevedendo tuttavia il requisito dell'unanimità per ogni misura adottata dal Consiglio in tale settore. In base all'art. 308 del Trattato CE, infatti, "quando un'azione della Comunità risulti necessaria per raggiungere, nel funzionamento del mercato comune, uno degli scopi della Comunità, senza che il presente trattato abbia previsto i poteri d'azione a tal uopo richiesti, il Consiglio, deliberando all'unanimità su proposta della Commissione e dopo aver consultato il Parlamento europeo, prende le disposizioni del caso". Il requisito del voto all'unanimità non ha, comunque, impedito l'emanazione di importanti interventi di armonizzazione delle normative nazionali quali la direttiva n. 47 del 1994 sulla multiproprietà.

Infine, il Trattato di Lisbona, ratificato in Italia nel 2008, che modifica il Trattato dell'Unione Europea, ha esplicitamente inserito il turismo tra i settori nei quali l'Unione Europea "ha competenza per svolgere azioni intese a sostenere, coordinare o completare l'azione degli stati membri" (cd. competenze parallele, art. 6, lettera d)). In particolare, il Parlamento europeo ed il Consiglio, deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria, possono stabilire, mediante atti legislativi vincolanti, le misure specifiche destinate a completare, sostenere e coordinare le azioni svolte negli Stati Membri.

¹⁴ Tra queste, rilevano: la realizzazione di uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia senza frontiere interne, in cui sia assicurata la libera circolazione delle persone; l'instaurazione del mercato interno.

b) Le fonti internazionali

Le *fonti dell'ordinamento giuridico internazionale* si distinguono in: 1) *norme consuetudinarie*, ivi compresi i principi generali di diritto riconosciuti dalle nazioni civili, quale ad esempio il principio "pacta sunt servanda", cui l'ordinamento nazionale si conforma automaticamente attraverso il rinvio operato dall'art. 10 Cost.;¹⁵ 2) *convenzioni o trattati internazionali*, i quali sono vincolanti solo fra gli Stati contraenti: ad esse l'ordinamento italiano si conforma attraverso un procedimento ordinario o un procedimento speciale; 3) *atti vincolanti delle organizzazioni internazionali*, quali, ad esempio, le risoluzioni dell'ONU, che hanno efficacia solo per gli Stati membri.

Mentre per quanto riguarda le consuetudini internazionali, si può facilmente affermare che le stesse siano irrilevanti per il diritto del turismo, tra le convenzioni multilaterali si ricordano: la Convenzione sul contratto di viaggio del 1970 (cd. CCV) e la Convenzione sulla responsabilità degli albergatori per le cose portate dai clienti in albergo (1967). La prima, entrata in vigore, in Italia, nel 1979, ha ad oggetto la tutela internazionale del turista-consumatore nel rapporto contrattuale con gli agenti di viaggio. Tale normativa, tuttavia, è stata presto modificata dalle più recenti previsioni comunitarie in materia (direttiva 90/314/CEE del 13/6/1990) ed, infine, abrogata dall'art. 3, 2° comma del Codice del Turismo (D.lgs. 79/2011). Riveste, invece, una maggiore importanza nell'ordinamento italiano la Convenzione sulla responsabilità degli albergatori per le cose portate dai clienti in albergo, a seguito della quale è stata modificata la disciplina del contratto di albergo contenuta nel codice civile (art. 1783-1786) che sarà esaminata in seguito.

Rilevano, inoltre, per il settore turistico, talune convenzioni internazionali aventi ad oggetto la regolamentazione di settori ad esso fun-

¹⁵ Le fonti dell'ordinamento internazionale sono introdotte in quello nazionale attraverso: 1) procedimento cd. di "rinvio", che opera un adattamento automatico alle norme internazionali generalmente riconosciute, ossia le consuetudini (cfr. art. 10 Cost.); 2) procedimento speciale, che attua l'adattamento immediato ai trattati internazionali mediante l'ordine di esecuzione; 3) procedimento ordinario, mediante il quale le norme internazionali (consuetudini o trattati) sono riformulate in norme interne, che ne riproducono o specificano il contenuto.

zionali, quali la Convenzione di Varsavia sul trasporto aereo (1929-1955), la Convenzione di Atene sul trasporto marittimo (1974), la Convenzione di Berna sul trasporto ferroviario (1980), la Convenzione di Montreal sul trasporto aereo internazionale (1999).

Fra le fonti internazionali del diritto del turismo, sono da segnalare, infine, gli atti dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT), i quali, benché non vincolanti, hanno contribuito ad influenzare le legislazioni nazionali degli stati membri. Istituita nel 1970 sulla base di un'organizzazione sorta nel 1925, dal 2003 la OMT è formalmente un'agenzia specializzata delle Nazioni Unite avente personalità giuridica e sede a Madrid. Essa si propone di promuovere, sul piano internazionale, un turismo responsabile, sostenibile ed universalmente accessibile, anche allo scopo di favorire lo sviluppo economico, la comprensione internazionale, la pace, la prosperità, il rispetto e l'osservanza dei diritti e delle libertà fondamentali degli individui. Fra gli atti dell'OMT, si ricordano la carta dei Diritti ed il Codice del Turismo del 1985, la Carta per il Turismo Sostenibile del 1995, il Codice Mondiale di Etica del Turismo del 1999.

3. La disciplina generale dell'impresa turistica

a) L'impresa turistica

Per definire l'impresa turistica è necessario, innanzitutto, riferirsi all'art. 2082 del Codice Civile che definisce *l'imprenditore commerciale* come colui che "esercita professionalmente un'attività economica organizzata al fine della produzione o scambio di beni o servizi" indicando, quindi, tre requisiti fondamentali della nozione di impresa commerciale: 1) la finalità economica; 2) l'organizzazione di capitale e lavoro; 3) la professionalità. Per un esame approfondito dei requisiti dell'impresa come definita dal codice civile si rinvia alle trattazioni di diritto commerciale.

Ciò che qui interessa sottolineare è che l'imprenditore turistico non è necessariamente anche un imprenditore commerciale ai sensi del codice civile. È pur vero che, nella maggioranza dei casi, l'impresa turistica ha ad oggetto la produzione di un servizio e, quindi, rientra nel-

la nozione di impresa commerciale con la conseguenza che ad essa si applicano tutte quelle norme riguardanti l'imprenditore commerciale che prevedono, tra l'altro, l'assoggettamento alle procedure concorsuali (es. fallimento), l'obbligo di tenuta delle scritture contabili e l'obbligo di iscrizione nel registro delle imprese con effetti di pubblicità legale, oltre che tutte quelle norme riguardanti lo statuto generale dell'imprenditore (anche non commerciale) che comprendono la disciplina dell'azienda, dei segni distintivi, della concorrenza sleale.

Vi sono, tuttavia, casi in cui l'imprenditore turistico non è anche imprenditore commerciale perché, per esempio, il servizio turistico offerto è connesso ad altre attività, prevalenti rispetto a quella turistica, quali la coltivazione e/o all'allevamento di animali. In tali ipotesi l'imprenditore turistico è anche imprenditore agricolo e, quindi, sottratto ad alcune norme tipiche dell'impresa commerciale. Similmente, è imprenditore turistico ma non commerciale, ai sensi del codice civile, chi esercita occasionalmente ed in forma non imprenditoriale l'attività turistica. È questo, il caso, per esempio, delle attività recettive a conduzione familiare (bed and breakfast).

Rispetto all'impresa commerciale definita nel codice civile, l'*impresa turistica* costituisce, infatti, un'impresa a statuto speciale, in quanto destinataria di una specifica disciplina di natura pubblicistica-amministrativa volta a regolarne gli aspetti di carattere pubblico primario quali quelli economici, di igiene e di sicurezza pubblica. Questi particolari aspetti di natura pubblicistica connessi all'attività turistica hanno giustificato un intenso intervento statale nel settore, volto anche a definire la nozione stessa di impresa turistica rispetto all'impresa codicistica.

Si noti, comunque, che la definizione di impresa turistica incide esclusivamente sull'applicazione di un'ampia regolamentazione pubblicistica-amministrativa, volta a disciplinare, principalmente, l'accesso e l'esercizio delle attività turistiche, ma non ha alcuna rilevanza per quanto attiene l'applicazione della normativa di diritto privato prevista dal codice civile e dalla legge fallimentare. Ciò premesso, la definizione di impresa turistica, già presente nell'art. 5 della legge quadro n. 217/1983, è stata rivista, in senso più ampio ed unitario, dalla legge n. 135/01 (art. 7) e, quindi, ripresa dall'art. 4 del codice del turismo, per ricomprendere quelle "imprese che esercitano attività economiche

organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti, di servizi, tra cui gli stabilimenti balneari, di infrastrutture e di esercizi, compresi quelli di somministrazione facenti parte dei sistemi turistici locali, concorrenti alla formazione dell'offerta turistica". Spetta, tuttavia, alle Regioni a circoscrivere, ad articolare e a riempire di contenuti la definizione di impresa turistica come contenuta nella normativa in parola.

La legge 135/01 ha avuto, comunque, il merito di assimilare l'impresa turistica a tutte le altre imprese industriali riconoscendole tutti i benefici, soprattutto fiscali, i contributi, le agevolazioni, le sovvenzioni di qualsiasi genere previsti dalle norme vigenti per l'industria. Si precisa che per poter usufruire di tali benefici è necessaria l'iscrizione al registro delle imprese o al repertorio delle notizie economiche amministrative, laddove previsto (art. 4, commi 2 e 3 codice del turismo).

Vanno distinte dalle imprese turistiche, invece, le *professioni turistiche*, le quali consistono in un'attività svolta in forma autonoma, abituale e non occasionale, oltre che individuale, aventi ad oggetto la prestazione di servizi a favore dei turisti. Una definizione generale di professioni turistiche è stata per la prima volta data dall'art. 7, co. 5 della legge n. 135/01, che le definisce come quelle professioni che "organizzano e forniscono servizi di promozione dell'attività turistica, nonché servizi di assistenza, accoglienza, accompagnamento e guida dei turisti". Tale definizione è stata, in seguito, ripresa dall'art. 6 del codice del turismo.¹⁶

b) Le imprese ricettive

Le *imprese ricettive* costituiscono, storicamente, il fulcro del settore turistico, tant'è che la legge 217/83, all'art. 5, identificava, in gene-

¹⁶ Con la riforma costituzionale del 2001 se il turismo rientra tra le materie di competenza residuale delle Regioni, le professioni (in generale) sono ricondotte alla competenza concorrente tra Stato e Regioni. La Corte costituzionale ha, peraltro, ribadito nella sent. n. 153/06, che permangono quelle leggi quadro che disciplinano talune particolari professioni (come, ad es., le guide alpine, i maestri di sci). Accertamento dei requisiti professionali e autorizzazione effettuati dalla Regione, ma valevole sull'intero territorio nazionale (ad esclusione delle guide per la peculiarità dell'attività svolta).

rale, l'impresa turistica con l'attività ricettiva, formulandone una tipizzazione che è, in larga parte, rimasta. Solo in seguito all'emanazione della l. 135/2001 (art. 7) è stata introdotta una nuova e più ampia definizione di impresa turistica in grado di ricomprendere ogni tipo di offerta di servizi e prodotti al turista.

L'attività ricettiva è stata tradizionalmente assoggettata ad un intenso controllo di carattere amministrativo a tutela di interessi pubblici primari quali quelli economici, di igiene e di sicurezza pubblica. Tuttavia, anche in questo settore, a partire dagli anni novanta, si è assistito ad una tendenza alla semplificazione degli adempimenti e dei procedimenti amministrativi.

È, comunque, molto difficile fornire all'operatore turistico un quadro completo della normativa di carattere amministrativo-pubblicistico delle strutture ricettive, dal momento che l'intero capitolo dedicato al riordino del settore ricettivo contenuto nel codice del turismo agli articoli 8-17, è stato dichiarato *incostituzionale con la sentenza n. 80/2012* della Corte Costituzionale sopra esaminata, che ha ritenuto che la competenza a legiferare in tale ambito spettasse alle Regioni e Province autonome.

In particolare, per ciò che attiene l'avvio e l'esercizio delle attività ricettive, l'art. 16 del codice del turismo – abrogato per incostituzionalità dalla predetta sentenza – prevedeva che lo stesso fosse soggetto non più al regime autorizzatorio previsto dagli articoli 9 e 11 della legge n. 135 del 2011, bensì alla *segnalazione certificata di inizio attività* (SCIA) ai sensi dell'art. 19 della legge n. 241 del 1990. Tale ultima disposizione prevede che l'avvio di attività imprenditoriali possa avvenire sulla base di una mera comunicazione all'autorità locale competente (comune o provincia) accompagnata dalla dichiarazione del soggetto interessato circa la sussistenza dei requisiti e presupposti richiesti dalla legge per l'avvio della specifica attività nonché, ove previsto, dalle certificazioni o attestazioni rilasciate da tecnici abilitati. L'attività oggetto della SCIA può essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente. Quest'ultima, entro sessanta giorni dal ricevimento della segnalazione, in caso di accertata carenza dei requisiti di legge, può, con provvedimento motivato, vietare la prosecuzione dell'attività ricettiva ovvero ordinare la rimozione degli eventuali effetti dannosi, salvo il caso in cui il soggetto interes-

sato provveda, entro un termine che non può essere inferiore a trenta giorni, a regolarizzare l'attività o i suoi effetti (art. 19, comma 3, l. 241 del 1990).

In conseguenza della declaratoria di incostituzionalità contenuta nella sentenza 5 aprile 2012, n. 80, e dell'abrogazione della legge n. 135/2001, ad opera dell'art. 3 del codice del consumo (articolo non scalfito dalla sentenza n. 80/2012), la disciplina del controllo amministrativo sull'avvio e sull'esercizio delle attività turistico ricettive rimane, quindi, affidato alle singole Regioni. Le discipline regionali sono, sul punto, variabili, prevedendo l'applicazione del regime tradizionale dell'autorizzazione preventiva ai capo ai Comuni, eventualmente mitigato dal meccanismo del silenzio-assenso, ai sensi della legge n. 241 del 1990, ovvero, del modello della SCIA sopra esaminato.

A tale proposito si consideri che, nonostante la formale abrogazione, ad opera della Corte Costituzionale, dell'art. 16 del codice del turismo, l'eventuale previsione di un potere autorizzatorio preventivo previsto da singole regioni si scontrerebbe con la normativa comunitaria, e in particolare con quanto previsto dalla Direttiva 2006/123/CE, *cd. direttiva servizi*, attuata in Italia con la il D.lgs. 59/2010. Tale Direttiva, in particolare, prevede che gli Stati Membri stabiliscano principi di semplificazione amministrativa volti a sopprimere procedure e formalità eccessivamente onerose che ostacolano la libertà di stabilimento e l'avvio di nuove imprese nel settore dei servizi. La direttiva 2006/123/CE prevede, inoltre, che ogni prestatore di servizi debba avere un interlocutore unico tramite in quale espletare tutte le procedure e formalità inerenti l'avvio e l'esercizio della propria attività (*cd. sportello unico* per le attività produttive o SUAP). Questa previsione è stata recepita dall'art. 17 del codice del turismo – resistito all'intervento abrogativo della Corte Costituzionale. Dall'entrata in vigore dell'art. 5 del DPR 160/2010, inoltre, le denunce, le segnalazioni certificate di inizio attività e le comunicazioni riguardanti le attività turistico-ricettive, possono essere inviate al SUAP con modalità esclusivamente telematica. A sua volta, il SUAP competente per territorio provvede all'inoltro in via telematica alle altre amministrazioni coinvolte nel procedimento (es. ASL locale).

In ogni caso, l'avvio e l'esercizio di attività ricettive è, comunque, soggetto anche al rispetto della normativa urbanistica, di prevenzione

degli incendi, igienico sanitaria e di sicurezza sui luoghi di lavoro, di efficienza energetica contenute nel codice dei beni culturali (D.lgs. n. 42 del 2004). Inoltre, similmente a quanto avviene per l'avvio e l'esercizio delle agenzie di viaggio e turismo (v. sotto), l'esercizio delle attività ricettive presuppone il possesso di determinati requisiti di moralità, ai sensi dell'art. 11 del r.d. n. 773 del 1931 (testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, cd. TULPS).

Nell'ambito della normativa statale di *pubblica sicurezza* introdotta dal TULPS permane anche l'obbligo di registrazione e comunicazione alle autorità di pubblica sicurezza delle generalità delle persone ospitate. In particolare, i gestori delle strutture ricettive sono soggetti, ex art. 109 TULPS come modificato dalla legge 210 del 2011 (legge di conversione del decreto "salva italia")¹⁷, all'*obbligo di registrazione e comunicazione telematica* dei dati raccolti, nelle 24 ore successive all'arrivo del cliente, alle questure territorialmente competenti. Si noti che gli obblighi di pubblica sicurezza previsti dalla legislazione statale non sono derogabili dalle leggi regionali, in quanto materia di legislazione esclusiva dello stato, ai sensi dell'art. 117, secondo comma, lett. h), Cost.

Il decreto attuativo sul sistema di comunicazione alla questura dell'arrivo di persone alloggiate in strutture ricettive (D.M. 07/01/2013) ha introdotto ulteriori novità. In primo luogo, è stata confermata l'obbligatorietà dell'invio telematico dei dati e l'impossibilità di consegnare a mano un elenco cartaceo o le schedine stesse. Inoltre, viene precisato che, pur non sussistendo un obbligo di conservazione dei dati

¹⁷ Ai sensi dell'art. 40 della legge 210 del 2011: "1. I gestori delle strutture ricettive di cui all'articolo 6 della legge 17 maggio 1983, n.217, esclusi i rifugi alpini inclusi in apposito elenco approvato dalla regione o provincia autonoma in cui sono ubicati, non possono dare alloggio a persone non munite della carta di identità o di altro documento idoneo ad attestarne l'identità secondo le norme vigenti. 2. Per gli stranieri è sufficiente l'esibizione del passaporto o di altro documento che sia considerato ad esso equivalente in forza di accordi internazionali, purché munito della fotografia del titolare. 3. Entro le ventiquattro ore successive all'arrivo, i soggetti di cui al comma 1 comunicano alle questure territorialmente competenti, avvalendosi di mezzi informatici o telematici o mediante fax, le generalità delle persone alloggiate, secondo modalità stabilite con decreto del Ministro dell'interno, sentito il Garante per la protezione dei dati personali."

registrati, il file di ricevuta della comunicazione emessa dalla Polizia di Stato deve essere conservato per 5 anni.

Infine, nonostante la tendenza del legislatore a ridurre il controllo pubblico delle strutture ricettive, particolare rilievo assume ancora la *disciplina dei prezzi*. Infatti, solo a seguito dell'entrata in vigore della legge n. 284 del 1991, i prezzi dei servizi alberghieri e delle altre strutture ricettive possono essere liberamente determinati dai singoli operatori (art. 1). In passato, invece, le strutture ricettive erano assoggettate al cd. regime di prezzi amministrati, ovvero imposti, ex D.lgs. 347 del 1944, su base provinciale e non derogabili dai singoli operatori. Tale regime è stato sostituito, con l'entrata in vigore della prima legge quadro sul turismo nel 1983, da un sistema di determinazione congiunta delle tariffe da parte dell'amministrazione e degli operatori del settore.

Oggi, nonostante sia stata eliminata ogni forma di determinazione pubblica dei prezzi applicabili dalle strutture ricettive, permangono, comunque, forme di controllo amministrativo sull'applicazione e sulla pubblicità dei prezzi, liberamente fissati dagli operatori del settore. Sul punto era intervenuto anche il codice del turismo, stabilendo, all'art. 11, un obbligo di comunicazione dei prezzi alle Regioni. La competenza legislativa in materia, anche a seguito della nota sentenza della Corte di cassazione n. 80 del 2012, spetta ora esclusivamente alle regioni, le quali sono intervenute singolarmente disciplinando le modalità della comunicazione obbligatoria dei prezzi e i regimi di sanzioni e controlli. Talune regioni, inoltre, hanno anche previsto il principio dell'inderogabilità dei prezzi massimi comunicati.

c) Le agenzie di viaggio e turismo

Le *agenzie di viaggio* rappresentano una particolare tipologia di imprese turistiche inquadrata e disciplinata da un fitto intreccio di norme privatistiche e pubblicistiche.¹⁸ La normativa di riferimento per le

¹⁸ Secondo la definizione prevista dalla legge n. 135 del 2001 sono agenzie di viaggio e turismo le imprese che esercitano attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni, intermediazione nei predetti servizi o anche entrambe le attività, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti.

agenzie di viaggio è prevalentemente di *diritto privato*, riguardando i rapporti tra l'agenzia e il proprio cliente e sarà esaminata nella seconda parte del presente lavoro. Alle agenzie di viaggio e turismo è però riferita anche una specifica *disciplina di diritto amministrativo* che disciplina le condizioni per l'esercizio dell'impresa e che sarà qui brevemente esaminata. Tale disciplina è principalmente volta a tutelare il pubblico interesse all'adeguata capacità e correttezza professionale degli operatori del settore.

L'art. 9, secondo comma, della legge 217 del 1983 (ora abrogato) subordinava l'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo ad un *provvedimento amministrativo di autorizzazione*, il quale era affidato alle Regioni. Inoltre, in base allo stesso articolo 9, quinto comma (anch'esso abrogato), l'autorizzazione all'apertura delle agenzie di viaggio era subordinata anche al cd. nulla-osta adottato dall'autorità di pubblica sicurezza dopo aver verificato la situazione penale del richiedente.

Il sistema dell'autorizzazione preventiva è stato, in seguito, smantellato dall'entrata in vigore della Direttiva della Comunità Europea n. 123 del 2006, sopra esaminata, la quale, al fine di garantire la libertà di concorrenza secondo condizioni di pari opportunità e il corretto ed uniforme funzionamento del mercato unico, ha previsto che l'accesso alle attività economiche negli Stati membri avvenga attraverso la cd. *segnalazione certificata di inizio attività* (SCIA) nei limiti ed alle condizioni di cui all'art. 19 della legge n. 241 del 1990 (cd. legge sul procedimento amministrativo).¹⁹ La Direttiva sui servizi dispone, inoltre, che nei casi in cui permanga la necessità di imporre autorizzazioni, alle stesse si applichi l'istituto del silenzio-assenso ai sensi della legge n. 241 del 1990. La disciplina comunitaria, recepita in Italia attraverso il D.lgs. n. 59 del 2010, è destinata a prevalere sulle eventuali nor-

¹⁹ Tale ultimo articolo prevede che ogni provvedimento di autorizzazione sia sostituito da una segnalazione corredata dalle certificazioni sostitutive e dall'atto di notorietà (cd. SCIA), nonché, ove previsto, anche da attestazioni di tecnici abilitati. Per effetto della presentazione della SCIA all'amministrazione competente, il privato ha la possibilità di iniziare subito l'attività di impresa, mentre l'amministrazione ha, comunque, il potere di intervenire entro sessanta giorni, in funzione interdittiva o repressiva.

me legislative regionali in contrasto fino all'adozione, da parte delle Regioni, delle norme di attuazione della Direttiva in parola.

Mentre alcune Regioni hanno provveduto ad adeguare la propria normativa in materia turistica ai principi di semplificazione amministrativa introdotti dalla direttiva europea (tra le prime, il Friuli Venezia Giulia, l'Abruzzo, il Veneto e la Lombardia), in altre Regioni l'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio continua ad essere soggetta al procedimento autorizzatorio regionale, pur parzialmente semplificato attraverso il procedimento del silenzio assenso nel caso in cui l'amministrazione competente non si pronunci entro il termine previsto.

Non è invece soggetta alla SCIA, né all'autorizzazione, l'apertura di filiali, succursali ed altri punti vendita delle agenzie di viaggio già operanti, essendo sufficiente una comunicazione alla provincia o al comune in cui tali sedi secondarie sono ubicate ed alla provincia in cui ha sede l'impresa principale.

Sempre da un punto di vista pubblicistico, assume, inoltre, rilievo la direttiva 82/470/CEE sugli agenti di viaggio che impone agli Stati membri l'obbligo di prevedere i *requisiti professionali, di onorabilità e finanziari* per l'accesso al mercato. In Italia, tali requisiti sono determinati dalla legislazione regionale e delle province autonome.

Per quanto riguarda i requisiti di onorabilità (es. assenza di condanne penali), gli stessi devono essere posseduti dal titolare dell'agenzia e dal direttore tecnico, ovvero, nel caso si tratti di una società, anche in capo al legale rappresentante e, ove richiesto dalla legge regionale, da tutti i componenti del consiglio di amministrazione.

Per quanto riguarda i profili di professionalità, l'art. 20 del codice del turismo rimette la specificazione degli stessi ad un regolamento governativo. In attesa di tale decreto, la qualifica di *direttore tecnico* potrà essere ottenuta superando il relativo esame di abilitazione professionale ovvero partecipando, nelle Regioni dove è previsto, al corso di formazione professionale con superamento dell'esame finale. Le modalità per ottenere le abilitazioni professionali sono, infatti, determinate dalle leggi regionali in modo non uniforme. Si precisa che per l'apertura dell'agenzia di viaggio è necessario che ci sia almeno una persona fisica professionalmente abilitata ad assumere la qualifica di direttore tecnico. Quest'ultimo, quindi, può essere un soggetto diverso dal titolare dell'agenzia. Infine, la Corte Costituzionale ha dichiarato l'il-

legittimità di quelle norme regionali che prevedevano la presenza di un direttore tecnico, oltre che nella sede principale, anche nelle filiali o succursali (Corte Cost. n. 362/1998).

Si noti, infine, che grazie all'applicazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, i cittadini europei che abbiano conseguito un titolo di abilitazione alla professione di agente di viaggio in uno stato membro, possono richiederne il riconoscimento (e, quindi, esercitare la relativa professione) in qualsiasi altro stato membro, dimostrando l'effettivo esercizio dell'attività per un periodo che varia da tre ai sei anni, a seconda della qualifica rivestita.

Meritano, infine, un cenno le disposizioni regionali e nazionali che prevedono forme di garanzia mobiliare per l'apertura e l'esercizio delle agenzie di viaggio e turismo. Alcune leggi regionali, infatti, prevedono un deposito cauzionale obbligatorio al fine di tutelare i clienti in caso di accertata responsabilità per inadempimento dell'agenzia di viaggio. A tale proposito, la Corte costituzionale ha dichiarato l'illegittimità delle norme regionali che impongono oneri economici ulteriori per l'apertura di succursali o filiali, quali un ulteriore deposito cauzionale o anche solo l'integrazione del deposito cauzionale già versato (v. Corte Cost. sent. N. 375/2003).

Per quanto riguarda invece, l'obbligo delle agenzie di viaggio di stipulare polizze assicurative di responsabilità civile, si rimanda a quanto previsto dall'art 19 del Codice del Turismo, che sarà dettagliatamente esaminato nella parte II, capitolo 2.

d) Le attività di somministrazione di alimenti e bevande

Per somministrazione al pubblico di alimenti e bevande si intende, ai fini dell'applicazione delle norme regionali a carattere amministrativo, *la vendita per il consumo sul posto*, ovvero tutti i casi in cui gli acquirenti consumano i prodotti nei locali dell'esercizio o in un'area aperta al pubblico appositamente attrezzata. In particolare, tra gli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande, le legislazioni regionali generalmente ricomprendono le seguenti attività: ristorante, trattoria, osteria con cucina e simili, tavole calde, self service, fast-food, pizzerie, bar gastronomici, bar-caffè, bar pasticceria, bar gelateria, creme-

ria, creperia, wine-bar, birrerie, pub, enoteche, caffetterie, sale da the, disco-bar, piano bar, american-bar, locali serali e simili, discoteche, sale da ballo, locali notturni, stabilimenti balneari ed impianti sportivi con somministrazione. Invece, le rosticcerie, le pizzerie al taglio, i kebab o le gelaterie che dispongono di banconi e sedie ma in cui non si effettua servizio al tavolo, ed in cui sono presenti, ad esempio, stoviglie a perdere, rientrano nella categoria delle attività artigianali, poiché appunto non vi è somministrazione nel senso sopra descritto.

Anche nel settore della ristorazione, fino agli anni Novanta, l'avvio e l'esercizio dell'attività veniva subordinato al possesso di una *licenza* di tipo autorizzatorio rilasciata dopo la verifica di determinati requisiti soggettivi e oggettivi.²⁰ Nel tempo tale potere autorizzatorio è stato trasferito ai comuni, ai spettavano anche funzioni di controllo e sanzionatorie.

Il primo passo verso la liberalizzazione settore della somministrazione di alimenti e bevande è stata l'eliminazione dell'iscrizione obbligatoria al *registro esercenti il commercio* (REC), ad opera della legge n. 248 del 2006. Attualmente l'attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande è disciplinata dal *D.lgs. n. 59 del 2010*, così come modificato dal *D.lgs. n. 147 del 2012*, nonché dalle varie leggi regionali. A norma dell'art. 64 del *D.lgs. n. 59 del 2010*, le pratiche di apertura o di trasferimento di sede degli esercizi di somministrazione alimenti e bevande sono soggetti ad *autorizzazione*, rilasciata dal comune competente per territorio, solo nel caso di zone soggette a tutela per la sussistenza di motivi imperativi di interesse generale; l'apertura e il trasferimento di sede, negli altri casi, e il trasferimento della gestione o della titolarità, sono, invece, soggetti a *segnalazione certificata di inizio attività* (SCIA), ai sensi dell'art. 19 della legge n. 241 del 1990, sopra esaminata, da presentare allo sportello unico delle attività produttive (SUAP) del comune competente per territorio. Quindi, l'avvio o il trasferimento di un'attività di somministrazione è attualmente subordinato alternativamente al deposito della S.C.I.A., ovvero – esclusivamente nel caso di zona assoggettata a tutela – all'autorizzazione rilasciata dal Comune nel cui territorio è ubicato l'esercizio.

²⁰ L'articolo 86 del TULPS prevedeva che: "non possono esercitarsi, senza licenza del questore, alberghi, ..., trattorie, osterie caffè o altri esercizi in cui si vendono al minuto o si consumano vino, birra, o altre bevande alcoliche..."

Inoltre, la SCIA o la richiesta di autorizzazione devono contenere la dichiarazione del titolare della ditta individuale o, nel caso di società, del legale rappresentante, circa il possesso dei requisiti morali e professionali previsti dal suddetto decreto all'art. 71, commi da 1 a 6. L'accertamento dei *requisiti professionali* è condizionato, alternativamente: i) all'aver frequentato con esito positivo un corso professionale istituito o riconosciuto dalle Regioni; ii) avere prestato la propria opera, per almeno due anni, anche non continuativi, presso imprese esercenti l'attività nel settore alimentare o nel settore della somministrazione di alimenti e bevande; iii) essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di laurea, o di altra scuola ad indirizzo professionale, almeno triennale, purché nel corso di studi siano previste materie attinenti al commercio, alla preparazione o alla somministrazione degli alimenti.²¹

Per quanto riguarda, invece, i *requisiti morali*, l'art. 71 del predetto decreto stabilisce che non possono esercitare l'attività commerciale di vendita e di somministrazione coloro che sono stati condannati per una serie di reati, gravi, previsti dal codice penale ovvero che sono stati dichiarati delinquenti abituali, professionali o per tendenza (art. 71 comma 1)²², ovvero che hanno riportato una condanna per reati contro la

²¹ Il Ministero dello Sviluppo Economico in data 15/04/2011 ha emanato la circolare n. 3642/C esplicativa sui titoli di studio che possono essere ritenuti validi ai fini dell'avvio dell'attività di commercio alimenti e somministrazione alimenti e bevande.

²² "a) coloro che sono stati dichiarati delinquenti abituali, professionali o per tendenza, salvo che abbiano ottenuto la riabilitazione; b) coloro che hanno riportato una condanna, con sentenza passata in giudicato, per delitto non colposo, per il quale è prevista una pena detentiva non inferiore nel minimo a tre anni, sempre che sia stata applicata, in concreto, una pena superiore al minimo edittale; c) coloro che hanno riportato, con sentenza passata in giudicato, una condanna a pena detentiva per uno dei delitti di cui al libro II, Titolo VIII, capo II del codice penale, ovvero per ricettazione, riciclaggio, insolvenza fraudolenta, bancarotta fraudolenta, usura, rapina, delitti contro la persona commessi con violenza, estorsione; d) coloro che hanno riportato, con sentenza passata in giudicato, una condanna per reati contro l'igiene e la sanità pubblica, compresi i delitti di cui al libro II, Titolo VI, capo II del codice penale; e) coloro che hanno riportato, con sentenza passata in giudicato, due o più condanne, nel quinquennio precedente all'inizio dell'esercizio dell'attività, per delitti di frode nella preparazione e nel commercio degli

moralità pubblica e il buon costume, per delitti commessi in stato di ubriachezza o in stato di intossicazione da stupefacenti, per reati concernenti la prevenzione dell'alcolismo, le sostanze stupefacenti o psicotrope, il gioco d'azzardo, le scommesse clandestine, per infrazioni alle norme sui giochi (art. 71 comma 2). Il divieto di esercizio dell'attività, ai sensi dell'art. 71 comma 1 e comma 2, permane per la durata di cinque anni a decorrere dal giorno in cui la pena è stata scontata.

Sia per le imprese individuali che in caso di società, associazioni od organismi collettivi, i requisiti professionali devono essere posseduti dal titolare o rappresentante legale ovvero, in alternativa, dalla persona preposta all'attività commerciale, mentre i requisiti morali devono essere posseduti dal legale rappresentante o da altra persona delegata.

L'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande deve, inoltre, avvenire nel rispetto delle norme in materia di edilizia e urbanistica, destinazione d'uso dei locali, sorvegliabilità, igiene e sanità, sicurezza e prevenzione incendi, inquinamento acustico. In particolare, il rispetto dei *vincoli urbanistici* indicati nei Regolamenti Urbanistici Edilizi e la conformità dei locali allo stato dichiarato vengono verificati nell'ambito del procedimento in carico al Suap, successivamente alla presentazione della SCIA.

I *criteri di sorvegliabilità*, previsti all'art. 1 del DM n. 564 del 1992, hanno lo scopo di rendere accessibile e facilmente "sorvegliabile" tale tipo di locali da parte dell'autorità di pubblica sicurezza, in modo da evitare che durante il controllo qualcuno si possa sottrarre al controllo. Il decreto in esame considera sia la sorvegliabilità esterna che quella interna, prevedendo, per esempio, che l'accesso e l'uscita debbano avvenire esclusivamente da area pubblica (strada o piazza); la porta d'accesso debba consentire sempre l'apertura dall'esterno; dal pubblico esercizio non si possa accedere ad abitazioni o aree private.

Dal 2007 è stata abrogata l'autorizzazione sanitaria prevista dalla legge n. 283 del 1962 in ambito alimentare, sostituita dalla "*registra-*

alimenti previsti da leggi speciali; f) coloro che sono sottoposti a una delle misure di prevenzione di cui alla legge 27 dicembre 1956, n. 1423, o nei cui confronti sia stata applicata una delle misure previste dalla legge 31 maggio 1965, n. 575, ovvero a misure di sicurezza."

zione”, così come prevista dal regolamento CE 852/04. Il regolamento CE prevede la registrazione presso le Asl competenti di tutte le attività di produzione, trasformazione, trasporto, magazzinaggio, somministrazione e vendita di alimenti. La registrazione non implica l’obbligo di un’ispezione preventiva da parte dell’organo competente. Copia della notifica sanitaria deve essere esposta presso il pubblico esercizio, ai sensi dell’art. 180, c. 1, del R.D. nr. 635/40. È necessario, invece, il possesso dell’*attestato di formazione sanitaria* valido per anni 4 per lo svolgimento delle attività considerate a medio rischio igienico, cioè per baristi, fornai e addetti alla produzione di pizze, piadine e analoghi, per gli addetti alla vendita di alimenti sfusi (esclusi ortofruticoli), per il personale addetto alla somministrazione dei pasti nelle strutture scolastiche e socio assistenziali, nonché, infine, anche per il personale addetto alla vendita di prodotti alimentari, nell’ambito degli esercizi di vicinato, medie e grandi strutture di vendita. Infine è obbligatorio possedere l’attestato di formazione valido per anni 3 per le attività classificate ad alto rischio igienico cioè per cuochi, pasticceri, gelatai (produzione), addetti alle gastronomie (produzione e vendita), addetti alla produzione di pasta fresca, latte e formaggi, addetti alla macellazione, lavorazione, trasformazione e vendita delle carni, del pesce e dei molluschi, salumieri addetti alla produzione di ovo prodotti.

A norma degli art. 68-69 del TULPS le *attività di spettacolo e intrattenimento*²³, anche temporanee, in luogo pubblico, necessitano dell’autorizzazione rilasciata dal Comune competente.

In base all’art. 31 del d.l. n. 201 del 2011 (“Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici”), gli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande non sono più soggetti al rispetto degli *orari di apertura e di chiusura*, all’obbligo della chiusura domenicale e festiva nonché a quello della mezza giornata di chiusura infrasettimanale dell’esercizio. Tuttavia, la chiusura temporanea del

²³ Secondo quanto previsto dal Ministero dell’Interno alla Circolare n. 52 del 20 Novembre 1982: “per spettacolo e/o intrattenimenti si intendono: tutti quei divertimenti, distrazioni, amenità, intenzionalmente offerti al pubblico, in rapporto ai quali si prospetta l’esigenza che la potestà tutrice della pubblica autorità intervenga per garantire l’incolumità pubblica e l’ordine”.

pubblico esercizio deve essere comunicata al pubblico e deve essere comunicata anche in comune, se di durata superiore a trenta giorni.

Tralasciando i divieti previsti per i gestori di pubblici esercizi presenti sulle autostrade, il d.l. n. 117 del 2007, prevede alcuni obblighi specifici per i titolari e i gestori di locali di somministrazione, compresi quelli interni ai circoli privati, e inerenti la *somministrazione di bevande alcoliche*. Molto brevemente, è vietata la somministrazione di bevande alcoliche dalle ore 3 alle ore 6 di notte; i locali notturni devono prevedere la possibilità per i clienti di effettuare test del tasso alcolemico, anche se a pagamento ed esporre all'entrata, all'interno ed all'uscita dei locali apposite tabelle che riproducano i sintomi correlati ai diversi livelli di concentrazione alcolica e la stima delle quantità di bevande alcoliche che determinino il superamento del tasso alcolemico legale per la guida. Infine, la legge n. 125 del 2001, vieta la vendita e la somministrazione di bevande alcoliche al minore di anni 18; si noti che se il minore ha meno di 16 anni, la vendita o la somministrazione di bevande alcoliche costituiscono un reato, previsto dall'articolo 689 c.p..

PARTE II: I principali contratti di fornitura di prestazioni nei settori alberghiero, della ristorazione e delle agenzie di viaggio – relativi regimi di tutela e di responsabilità

1. Contratti di fornitura di prestazioni e responsabilità nell'attività ricettiva alberghiera

a) Le tipologie di strutture ricettive

Nell'attuale legislazione regionale, le strutture ricettive sono generalmente suddivise in quattro categorie, che ricalcano quanto previsto dall' art. 8, comma 1, del codice del turismo, abrogato dalla nota sentenza n. 80 del 2012. In particolare, il codice del turismo aveva rivisto la tradizionale classificazione delle strutture ricettive contenuta nella legge del 1983, in modo tale da includere le nuove tipologie emerse nella legislazione regionale, prevedendo quattro macro-categorie di ospitalità: i) strutture ricettive alberghiere e paralberghiere; ii) strutture ricettive extralberghiere; iii) strutture ricettive all'aperto; iv) strutture ricettive di mero supporto.

i) Le *strutture ricettive alberghiere e paralberghiere* comprendono, ai sensi dell'art. 9 del codice del turismo, oltre al classico *albergo*, quelle strutture che rappresentano forme particolari di albergo, per il tipo di servizi proposti o per particolarità strutturali, ovvero:

- i *motels* sono alberghi particolarmente attrezzati per la sosta e l'assistenza delle autovetture o delle imbarcazioni, che assicurano alle stesse servizi di riparazione e di rifornimento di carburanti.
- I *villaggi albergo* sono esercizi dotati dei requisiti propri degli alberghi e/o degli alberghi residenziali, caratterizzati dalla centralizzazione dei servizi in funzione di più stabili facenti parte di uno

stesso complesso e inseriti in area attrezzata per il soggiorno e lo svago della clientela.

- Le *residenze turistico alberghiere*, o alberghi residenziali, sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, ubicate in uno o più stabili o parti di stabili, che offrono alloggio e servizi accessori in unità abitative arredate, costituite da uno o più locali, dotate di servizio autonomo di cucina.
- Gli *alberghi diffusi* sono strutture ricettive caratterizzati dal fornire alloggi in stabili separati, vicini tra loro, ubicati per lo più in centri storici e, comunque, collocati a breve distanza da un edificio centrale nel quale sono offerti servizi di ricevimento, portineria e gli altri eventuali servizi accessori.
- Le *residenze d'epoca alberghiere* sono le strutture ricettive alberghiere ubicate in complessi immobiliari di particolare pregio storico-architettonico, dotate di mobili e arredi d'epoca o di particolare livello artistico, idonee ad un'accoglienza altamente qualificata.
- I *bed and breakfast* organizzati in forma imprenditoriale sono strutture ricettive a conduzione ed organizzazione familiare, gestite da privati in modo professionale, che forniscono alloggio e prima colazione utilizzando parti della stessa unità immobiliare purché funzionalmente collegate e con spazi familiari condivisi.
- Le *residenze della salute o beauty farm* sono esercizi alberghieri dotati di particolari strutture di tipo specialistico proprie del soggiorno finalizzato a cicli di trattamenti terapeutici, dietetici ed estetici.

ii) Le *strutture ricettive extra-alberghiere* comprendono, ai sensi dell'art. 13 cod. tur., ogni altra struttura turistico-alberghiera non ricollegabile alle altre categorie, quali:

- Gli esercizi di *affittacamere* sono strutture ricettive composte da camere ubicate in più appartamenti ammobiliati nello stesso stabile, nei quali sono forniti alloggio ed eventualmente servizi complementari.
- I *bed and breakfast* sono strutture ricettive a conduzione ed organizzazione familiare, gestite da privati *in forma non imprenditoriale*, che forniscono alloggio e prima colazione utilizzando parti della stessa unità immobiliare purché funzionalmente collegate e con spazi familiari condivisi.

- Le *case per ferie* sono strutture ricettive attrezzate per il soggiorno di persone o gruppi e gestite, al di fuori di normali canali commerciali, da enti pubblici, operanti senza fine di lucro per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali o sportive, nonché da enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e loro familiari.
- Le *unità abitative ammobiliate ad uso turistico* sono case o appartamenti, arredati e dotati di servizi igienici e di cucina autonomi, dati in locazione ai turisti, nel corso di una o più stagioni, con contratti aventi validità non inferiore a sette giorni e non superiore a sei mesi consecutivi senza la prestazione di alcun servizio di tipo alberghiero.
- Le *strutture ricettive - residence* sono complessi unitari costituiti da uno o più immobili comprendenti appartamenti arredati e dotati di servizi igienici e di cucina autonomi, gestiti in forma imprenditoriale, dati in locazione ai turisti, con contratti aventi validità non inferiore a tre giorni.
- Gli *ostelli per la gioventù* sono strutture ricettive per il soggiorno e il pernottamento, per periodi limitati, dei giovani e dei loro accompagnatori, gestite, in forma diretta o indiretta, da enti o associazioni.
- Le *attività ricettive in esercizi di ristorazione* (cd. turismo enogastronomico) sono le strutture composte da camere, ciascuna con accesso indipendente dagli altri locali, gestite in modo complementare all'esercizio di ristorazione dallo stesso titolare e nello stesso complesso immobiliare.
- Gli *alloggi nell'ambito delle attività agrituristiche* sono locali siti in fabbricati rurali gestiti da imprenditori agricoli ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo.
- Le *attività ricettive in residenze rurali o country house* sono le strutture localizzate in ville padronali o fabbricati rurali da utilizzare per l'animazione sportivo-ricreativa composte da camere con eventuale angolo cottura, che dispongono di servizio di ristorazione aperto al pubblico.
- Le *foresterie per turisti* sono strutture ricettive normalmente adibite a collegi, convitti, istituti religiosi, pensionati e, in genere, tutte le altre strutture pubbliche o private, gestite senza finalità di

- lucro che secondo quanto stabilito dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano e, per quelle gestite dagli
- *Enti parco nazionali e dalle aree marine* protette, dal Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare con proprio decreto, offrono ospitalità a persone singole e a gruppi organizzati da enti e associazioni che operano nel campo del turismo sociale e giovanile, per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose e sportive, al di fuori dei normali canali commerciali.
 - I *centri soggiorno studi* sono le strutture ricettive, gestite da enti pubblici, associazioni, organizzazioni sindacali, soggetti privati operanti nel settore della formazione dedicati ad ospitalità finalizzata all'educazione e formazione in strutture dotate di adeguata attrezzatura per l'attività didattica e convegnistica specializzata, con camere per il soggiorno degli ospiti.
 - Le *residenze d'epoca* sono strutture ricettive extralberghiere ubicate in complessi immobiliari di particolare pregio storico e architettonico, dotate di mobili e arredi d'epoca o di particolare livello artistico, idonee ad una accoglienza altamente qualificata.
 - I *rifugi escursionistici* sono strutture ricettive aperte al pubblico idonee ad offrire ospitalità e ristoro ad escursionisti in zone montane ubicate in luoghi favorevoli ad ascensioni, servite da strade o da altri mezzi di trasporto ordinari, anche in prossimità di centri abitati ed anche collegate direttamente alla viabilità pubblica.
 - I *rifugi alpini* sono strutture ricettive ubicate in montagna, ad alta quota, fuori dai centri urbani. I rifugi alpini sono predisposti per il ricovero, il ristoro e per il soccorso alpino e devono essere custoditi e aperti al pubblico per periodi limitati nelle stagioni turistiche. Durante i periodi di chiusura i rifugi alpini devono disporre di un locale per il ricovero di fortuna, convenientemente dotato, sempre aperto e accessibile dall'esterno anche in caso di abbondanti nevicate e durante il periodo di apertura stagionale il servizio di ricovero deve essere comunque garantito per l'intero arco della giornata.

iii) Le *strutture ricettive all'aperto* sono caratterizzate dal fatto che l'ospitalità consiste nella messa a disposizione aree attrezzate all'aperto, dotate di vari livelli di servizi. Tra queste, il codice del turismo include, all'art. 13:

- I *villaggi turistici* sono strutture ricettive aperte al pubblico, a gestione unitaria, allestite ed attrezzate su aree recintate destinate alla sosta ed al soggiorno di turisti in allestimenti minimi, in prevalenza sprovvisti di propri mezzi mobili di pernottamento. I villaggi turistici possono anche disporre di piazzole di campeggio attrezzate per la sosta ed il soggiorno di turisti provvisti di propri mezzi mobili di pernottamento.
- I *campeggi* o camping sono strutture ricettive aperte al pubblico, a gestione unitaria, allestite ed attrezzate su aree recintate destinate alla sosta ed al soggiorno di turisti in prevalenza provvisti di propri mezzi mobili di pernottamento. I campeggi possono anche disporre di unità abitative mobili, quali tende, roulotte o caravan, mobilhome o maxicaravan, autocaravan o camper, e di unità abitative fisse, per la sosta ed il soggiorno di turisti sprovvisti di propri mezzi mobili di pernottamento.
- I *parchi di vacanza* sono campeggi, a gestione unitaria, in cui è praticato l'affitto della piazzola ad un unico equipaggio per l'intera durata del periodo di apertura della struttura.

iv) Infine, sono *strutture ricettive di mero supporto* quelle allestite dagli enti locali per coadiuvare il campeggio itinerante, escursionistico e locale, quali, ai sensi dell'art. 14 cod. tur., le aree di sosta destinate alla sosta temporanea di turisti provvisti di mezzi di pernottamento autonomo.

b) La disciplina del contratto di albergo

Il codice civile non detta una disciplina organica per il contratto d'albergo, limitandosi a regolare soltanto alcuni aspetti del rapporto negoziale, quali la responsabilità dell'albergatore per il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose consegnategli dal cliente, ovvero, da questi portate in albergo (artt. 1783-1786), il privilegio dei crediti (art. 2760), il termine di prescrizione (presuntiva) del diritto al pagamento per l'alloggio e il vitto somministrati (art. 2954).

Il contratto di albergo è, quindi, un contratto cd. *atipico*, in quanto non è stato espressamente previsto e regolato dal codice civile né dalla legislazione speciale. La giurisprudenza, con un consolidato indirizzo, si è da tempo orientata nel senso di considerare il contratto di al-

bergo come un contratto *misto*, ritenendo, precisamente, che il rapporto alberghiero dia luogo ad un "rapporto obbligatorio misto con prestazioni multiple", ovvero riferibili a diversi contratti codificati e, quindi, tipici (Cass. civ., n. 1150/2005).

L'atipicità del contratto di albergo non ha, comunque, impedito alla dottrina di tracciare un profilo definitorio dello stesso, facendo riferimento alle fonti legislative statali e regionali che hanno definito alcuni tratti essenziali della figura negoziale in questione. Innanzitutto, la legge quadro per il turismo del 1983, definiva gli alberghi come "esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, in camere ubicate in uno o più stabili o parti di stabile" (art. 6, comma 2°, l. n. 217 del 1983,). Inoltre, l'abrogato art. 9, seconda comma, del codice del turismo definiva gli alberghi come "esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori,... in camere ubicate in uno o più stabili o in parti di stabile."

La nozione di contratto d'albergo oggi maggiormente adottata è, quindi, frutto di elaborazione dottrinale, e definisce lo stesso come il negozio con cui l'albergatore si impegna a fornire al cliente, dietro corrispettivo, l'alloggio oltre ad una serie di *prestazioni accessorie* di dare e fare (ristorante, pulizia e rifacimento della camera, uso di parti comuni, uso della piscina o centro benessere, sala congressi...).

Il contratto d'albergo appare, dunque, caratterizzato dalla simultanea presenza, accanto all'essenziale (ma non sufficiente) prestazione dell'alloggio, di una molteplicità di prestazioni accessorie, che, singolarmente considerate, trovano già una regolamentazione nell'ambito di altre figure contrattuali tipiche quali quella della locazione (art. 1751 c.c.), dell'appalto (art. 1655 c.c.), della somministrazione (art. 1559 c.c.), della vendita (art. 1470 c.c.) e di altre ancora. Ciò comporta che alla regolamentazione del contratto d'albergo (contratto atipico e misto) debbano concorrere le discipline previste per le singole prestazioni che compongono e caratterizzano il primo, senza vi sia una disciplina prevalente, ma piuttosto una combinazione delle varie discipline contrattuali (locazione, somministrazione, appalto, vendita, deposito...) adattata di volta in volta alla specifica funzione economica unitaria del contratto di albergo.

L'individuazione della disciplina applicabile ai contratti di ospitalità è ulteriormente complicata dal fatto che ad essi sono riferibili *due nuclei di norme di diritto privato*: la prima è costituita dalle regole previste dal codice civile per la responsabilità dell'albergatore per la custodia delle cose di proprietà del cliente (art. 1783-1786) e per i singoli contratti riferibili alle prestazioni che concorrono a formare lo specifico contratto d'albergo, quali la somministrazione, l'appalto, il deposito, ect...). Il secondo nucleo di norme, invece, è costituito dalle regole previste dal codice del consumo che si applica a tutela del cliente quando quest'ultimo rivesta la qualifica di consumatore, sopra esaminata (art. 33 ss. codice del consumo). Preciso che ai contratti di ospitalità non si applicano, infatti, le norme appositamente previste dal codice del turismo (titolo III, art. 8-17), in quanto abrogate dalla sentenza della Corte Costituzionale n. 80 del 2012.

c) Le principali obbligazioni delle parti

Tutto ciò premesso, il contratto di albergo è un contratto consensuale ad effetti obbligatori. Esso non deve essere necessariamente concluso in forma scritta, ma può essere stipulato verbalmente, anche a distanza (al telefono o tramite email), o per fatti concludenti (es: consegna delle chiavi della camera). Si tratta di contratto *consensuale* in quanto non è sufficiente la richiesta del cliente di prenotare una camera, ma è necessario che l'albergatore accetti la prenotazione confermando la disponibilità della camera. È, quindi, necessario l'incontro delle due volontà, affinché il contratto possa ritenersi concluso, a prescindere dall'acquisizione, da parte del cliente della disponibilità della camera o di ogni altro ulteriore adempimento.

Qualora il contratto sia concluso *a distanza* ai sensi dell'art. 45 lett. g) del codice del consumo, attraverso l'uso esclusivo di comunicazioni email, telefono, fax..., il consumatore ha diritto di ricevere conferma per iscritto, per via telematica, una conferma della prenotazione contenente l'indicazione di tutte le informazioni rilevanti per il contratto (art. 51 cod. cons.), quali il prezzo ed il tipo di camera, i mezzi di pagamento, le condizioni del recesso, gli eventuali tributi applicabili. Tra i contratti conclusi a distanza rientrano i *contratti cd. ad esecuzione informatica*, nei quali la modalità telematica non è semplicemente

usata per trasmettere mere dichiarazioni negoziali contenute in email (contratti a conclusione informatica) ma è il mezzo per formare la volontà negoziale. Ai contratti ad esecuzione informatica si applica, oltre alla normativa in materia di contratti a distanza prevista dal codice del consumo, anche la disciplina sul commercio elettronico prevista ai sensi del D.lgs. n. 70/2003.

Il contratto d'albergo è un *contratto oneroso* il cui prezzo può essere liberamente determinato dall'albergatore, nei limiti di quanto previsto dalla legislazione regionale applicabile, esaminata sopra. Esso, inoltre, si caratterizza per la *corrispettività delle prestazioni*, nel senso che all'obbligazione dell'albergatore di messa a disposizione dei servizi alberghieri corrisponde l'obbligo di pagamento del prezzo dal parte del cliente. E, quindi, possibile per l'albergatore rifiutare di consegnare la camera al cliente che non ne abbia pagato il prezzo. In ogni caso, il credito dell'albergatore relativo al prezzo della camera si prescrive nel termine breve di sei mesi, come disposto dall'art. 2954 e 2957 c.c.. Inoltre, a norma dell'art. 2760 c.c., il credito dell'albergatore gode di un particolare privilegio sulle cose portate dal cliente in albergo e nelle dipendenze: quindi non soltanto i comuni bagagli, ma anche altri beni quali gioielli e vari accessori, fino agli autoveicoli tenuti in deposito negli appositi locali dell'albergo.

Oltre alle obbligazioni tipiche di pagamento del prezzo e consegna della camera su entrambe le parti grava un generico *dovere di informazione*. Da un lato, il cliente deve fornire le informazioni rilevanti (es. eventuali disabilità) al fine di consentire all'albergatore di predisporre adeguate misure di tutela; dall'altro lato, l'albergatore deve informare il cliente delle caratteristiche della camera o dei servizi comuni che possano incidere sulla fruibilità degli stessi (es. presenza di scale).

Il cliente, infine, al termine del soggiorno deve *riconsegnare la camera* nello stato in cui l'ha ricevuta, in conformità della descrizione che ne sia stata fatta dalle parti, salvo il deterioramento o il consumo risultante dall'uso della cosa in conformità del contratto, ai sensi dell'art. 1590 c.c. La violazione dell'obbligo in parola legittima l'albergatore ad agire per l'esecuzione in forma specifica (2930 c.c.) nonché per il risarcimento del danno (1223 c.c.). Inoltre, la riconsegna della camera al termine del soggiorno deve avvenire senza ritardo in applicazione dell'art. 1591 c.c. In caso contrario, il cliente in mora a restituire

re la cosa è tenuto a dare al locatore il corrispettivo convenuto fino alla riconsegna, salvo l'obbligo di risarcire il maggior danno, che può derivare, ad esempio, dal fatto di non aver potuto consegnare la camera ad un altro cliente.

Si precisa, infine, che sull'albergatore grava un generale *obbligo di protezione* nei confronti del cliente e delle cose di sua proprietà, cui corrisponde la responsabilità dell'albergatore per non aver predisposto cautele e presidi idonei a garantire la sicurezza del cliente, mediante la corretta osservanza delle regole di sicurezza, igiene e sanità (volte, ad esempio, a prevenire cadute dei clienti su superfici scivolose o ripide). Per esempio, la Cassazione (Cass. n. 11268/2002), la Corte di Appello di Trento e il Tribunale di Roma, invece, hanno condannato un albergatore a risarcire i danni ad un cliente scivolato nella doccia in cui mancavano le maniglie cd. "antiscivolo" (App. trento 2/7/2001 e Trib. Roma, 17/3/2001). Tale responsabilità, secondo la giurisprudenza maggioritaria, ha natura contrattuale nel senso che rientra tra le obbligazioni facenti parte del contratto d'albergo, per cui il cliente non deve provare anche la colpa o il dolo dell'albergatore ex art. 20143 c.c., ma solo il suo inadempimento.

d) La prenotazione alberghiera

Il fenomeno della prenotazione ha assunto un rilievo sempre maggiore nel settore ricettivo a seguito dello sviluppo del fenomeno del turismo di massa, concorrendo a realizzare evidenti bisogni sia del turista che dell'albergatore. La prenotazione, infatti, costituisce oggi la normale modalità di formazione del contratto di albergo, pur assumendo le più svariate forme, in relazione alla tipologia di struttura ricettiva. Ciononostante, la prenotazione non è disciplinata né nel codice civile né nel codice del turismo. Inoltre, la qualificazione giuridica della prenotazione alberghiera, oltre a non essere prevista da alcuna norma di legge, è oggetto di ampia disparità di orientamenti sia in dottrina che in giurisprudenza.

Da un lato, infatti, la giurisprudenza maggioritaria, confermata da una recente sentenza della Corte di cassazione (Cass. n. 17150/2002) ravvisa nella prenotazione alberghiera un atto unilaterale (da parte del cliente) di *accettazione dell'offerta pubblica di alloggio* emessa dall'al-

bergatore di cui all'art. 1336 c.c.. Secondo tale disposizione: "L'offerta al pubblico, quando contiene gli estremi essenziali del contratto alla cui conclusione è diretta, vale come proposta, salvo che risulti diversamente dalle circostanze o dagli usi." In altre parole, l'offerta al pubblico completa, che contiene tutti gli elementi necessari al sorgere del contratto, consente che il contratto si concluda con la sola dichiarazione di accettazione del destinatario (il cliente), quando questa giunge a conoscenza dell'albergatore, ai sensi dell'art. 1326 c.c..²⁴ Di conseguenza, una volta inviata la richiesta di prenotazione all'albergatore il contratto di albergo deve ritenersi concluso e, quindi, un'eventuale disdetta del cliente costituirebbe un'ipotesi di recesso unilaterale dal contratto, obbligando, quindi, ad indennizzare l'albergatore per il mancato guadagno.

Tale impostazione, benché maggioritaria in giurisprudenza è stata criticata dalla più recente dottrina in quanto, in primo luogo, è molto lontana dalla nozione di prenotazione comunemente ravvisata dalle parti e, inoltre, perché genera uno squilibrio assai gravoso a sfavore del cliente. È, quindi, da preferire la tesi accolta dalla dottrina più recente e da certa parte della giurisprudenza, secondo la quale la prenotazione alberghiera costituirebbe un *contratto atipico, consensuale, unilaterale, gratuito e preparatorio* alla costituzione del successivo contratto di albergo.

Secondo tale impostazione, la prenotazione alberghiera è un contratto atipico, in quanto non trova espressa regolamentazione legislativa. È, inoltre, un contratto *consensuale ed a forma libera*, in quanto per la formazione dello stesso è necessario il consenso di entrambe le parti e, in particolare, l'accettazione, da parte dell'albergatore, della richiesta di prenotazione fatta dal cliente., con qualunque mezzo (verbalmente per telefono, per iscritto tramite fax, email...). Si tratterebbe, inoltre, di un contratto *unilaterale*, in quanto crea obbligazioni a carico del solo albergatore. In caso di inadempimento, infatti, l'albergatore risponde dei danni patiti dal cliente. È il caso, per esempio, dell'*overbooking alberghiero* che si realizza quando un albergatore accet-

²⁴ "Il contratto è concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte".

ta prenotazioni in eccesso rispetto alla effettiva disponibilità di camere sulla base della constatazione statistica, basata sulla propria esperienza, di una certa percentuale di disdette. Sebbene l'overbooking alberghiero non sia regolato da alcuna norma, è prassi consolidata che l'albergatore debba immediatamente attivarsi per trovare un alloggio alternativo ed equivalente, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del maggior danno sofferto dal cliente, quali il danno cd. da vacanza rovinata, che verrà esaminato sotto.

Unica obbligazione che si può configurare a carico del cliente è, invece, quella di avvisare tempestivamente l'albergatore circa l'impossibilità di usufruire della prenotazione. Tale obbligo non discende dal contratto, bensì dai principi generali disposti dal codice civile in materia di *buona fede* nella stipulazione e nell'esecuzione dei contratti ai sensi degli art. 1337 e 1375 c.c., per cui il cliente risponde solo per dolo o colpa grave. Inoltre, l'albergatore può apporre al contratto di prenotazione un *termine* per la stipula del contratto definitivo di albergo. Tale termine ha natura di termine essenziale ai sensi dell'art. 1457 c.c.²⁵

Il contratto di prenotazione alberghiera è, infine, un contratto tendenzialmente *gratuito*, nel senso che non è previsto un corrispettivo per il servizio di prenotazione. L'albergatore è, comunque, libero di richiedere un corrispettivo nella forma di un pagamento anticipato di una somma da imputarsi al prezzo del servizio alberghiero (cd. *acconto*) da pagarsi tramite bonifico bancario ovvero addebitandola sulla carta di credito del cliente. Generalmente, tale prassi prevede la definizione di un termine entro il quale il cliente può liberamente recedere dal contratto (disdire la prenotazione), decorso il quale l'albergatore è legittimato a trattenere l'acconto già versato ovvero a prelevarlo direttamente dalla carta di credito del cliente. In tal caso, però, il pagamento del corrispettivo/acconto incide sulla natura del contratto, configurandolo come contratto definitivo o contratto preliminare.

²⁵ Il termine è essenziale quando la prestazione perde qualsiasi utilità per la controparte se viene eseguita oltre il termine stesso.

e) La responsabilità dell'albergatore per il deposito in albergo

Come anticipato nel paragrafo b), il legislatore italiano ha scelto di limitare la disciplina codicistica del contratto di albergo alla regolamentazione degli aspetti concernenti *la responsabilità dell'albergatore per il deposito in albergo*, seguendo l'impostazione storica dell'istituto. In passato, infatti, le attività alberghiere venivano esercitate solo nelle principali città e lungo le principali vie di comunicazione: gli alberghi servivano al solo riposo dei viaggiatori, erano luoghi malfrequentati e dove spesso avvenivano furti. Fondamentale, appariva, dunque, tutelare l'incolumità del viaggiatore e delle sue cose.

Tale impostazione ha, tuttavia, anche una giustificazione di carattere giuseconomico, che trova fondamento nel sostanziale *disequilibrio tra le parti* del contratto. Si è infatti voluto garantire alle persone albergate una più intensa tutela, in virtù della necessità del deposito in albergo e in considerazione del fatto che l'albergatore si trova nella *posizione ottimale* per predisporre tutte le cautele e misure idonee a proteggere i propri clienti da danni a persone e cose, predisponendo di un'organizzazione imprenditoriale che gli consente un'adeguata consapevolezza e valutazione dei rischi, oltre alla possibilità di ripartire questi ultimi tra tutti i clienti. L'albergatore, per esempio, potrebbe decidere di non investire tempo e denaro in sistemi di prevenzione di furti e danni ai clienti, ma di assumersi il rischio di tali eventi, stipulando un'apposita assicurazione. Al contrario, il cliente, trovandosi lontano da casa, non ha la possibilità di predisporre un'adeguata valutazione dei rischi a cui sono esposti i propri beni, né di disporre le adeguate cautele e misure di controllo sugli stessi.

L'organizzazione imprenditoriale giustifica la presunzione legale vigente per cui si ritiene sussista la responsabilità dell'albergatore a prescindere dalla verifica di una sua colpa o dolo e, persino, di una causa a lui non imputabile, come nel comune contratto di deposito (cd. deposito ordinario). Il deposito in albergo, infatti, si distingue dal deposito ordinario anche perché l'albergatore può liberarsi da responsabilità solo allorché ricorrano le esimenti tassativamente indicate nell'art. 1785 c.c. Da ciò dottrina e giurisprudenza ritengono che la responsabilità dell'albergatore per le cose portate in albergo abbia natura di *responsabilità oggettiva* e sia connaturata al contratto

di albergo per il solo fatto di avere, il cliente, portato con sé delle "cose".

Venendo all'esame delle singole disposizioni codicistiche in tema di responsabilità dell'albergatore, le stesse sono frutto, rispetto all'originaria disciplina normativa prevista dal codice civile vigente, di due successive modifiche: dapprima dalla l. 15 febbraio 1977, n. 35, che ha determinato il limite del risarcimento in una misura massima pari a cento volte il prezzo dell'alloggio giornaliero, poi, dalla l. 10 giugno 1978, n. 316, che ha ratificato la Convenzione di Parigi del 17 dicembre 1962 relativa alla responsabilità degli albergatori per le cose portate in albergo dai clienti ed ha modificato, pressoché interamente, la sez. II ("del deposito in albergo") del capo XII del quarto libro del codice civile (art. 1783-1786 c.c.) attualmente vigente.

Il codice civile distingue tra una forma di *responsabilità limitata* rispetto alle cose che il cliente ha semplicemente portato con sé in albergo (art. 1783 c.c.) e una forma di *responsabilità illimitata* per le cose che il cliente ha consegnato all'albergatore (art. 1783 c.c.). La prima disposizione in esame prevede, infatti, che gli albergatori sono responsabili di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle *cose portate dal cliente in albergo*. La responsabilità dell'albergatore per le "cose portate in albergo", di cui al presente articolo, è *limitata* al valore di quanto sia deteriorato, distrutto o sottratto, sino all'equivalente di cento volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata (art. 1783, terzo comma). Si tratta del prezzo complessivo della camera, dal quale vanno detratti gli eventuali costi dei pasti aggiuntivi (mezza pensione o pensione completa). Nel caso in cui la camera sia offerta gratuitamente, si applica la tariffa standard della stessa. Tale limite di responsabilità non è invocabile dall'albergatore, quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo sono dovuti a colpa sua, dei membri della sua famiglia o dei suoi ausiliari. In giurisprudenza, la colpa spesso si configura quale semplice insufficienza della organizzazione imprenditoriale apprestata per garantire la custodia dei beni (art. 1785 bis c.c.).

Ai sensi della disposizione in esame, sono considerate, "cose portate in albergo": 1) le cose che vi si trovano durante il tempo nel quale il cliente dispone dell'alloggio; 2) le cose di cui l'albergatore, un membro della sua famiglia o un suo ausiliario assumono la custodia, fuori

dell'albergo, durante il periodo di tempo in cui il cliente dispone dell'alloggio; 3) le cose di cui l'albergatore, un membro della sua famiglia o un suo ausiliario assumono la custodia sia nell'albergo, sia fuori dell'albergo, durante un periodo di tempo ragionevole, precedente o successivo a quello in cui il cliente dispone dell'alloggio (art. 1783, secondo comma). Inoltre, la giurisprudenza ha chiarito che tra le cose portate dal cliente in albergo debbano essere ricomprese anche le cose portate non già dai clienti, bensì dai collaboratori dell'albergatore che espletano specifici servizi alla clientela (come la macchina fotografica sottratta o danneggiata durante un servizio fotografico).

Infine, bisogna notare che, ai sensi del sopracitato art. 1783 c.c., il dovere di custodia dell'albergatore perdura "durante un periodo di tempo ragionevole, precedente o successivo a quello in cui il cliente dispone dell'alloggio". Se ne può facilmente desumere che la responsabilità dell'albergatore per le cose portate in albergo non cessa con il semplice rilascio della camera o la consegna delle chiavi, ma con l'esaurimento di tutte le prestazioni accessorie che rientrano nel normale svolgimento finale del rapporto.

Quanto alla *responsabilità illimitata* dell'albergatore, la stessa è prevista dall'art. 1784 c.c. nelle seguenti ipotesi: 1) quando le cose gli sono state consegnate in custodia; 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare. In queste ipotesi, non sussiste alcun limite alla somma che egli sarà tenuto a corrispondere, a differenza di quanto accade ai sensi dell'art. 1783 c.c.. In particolare, precisa l'articolo in esame, l'albergatore ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore: la norma utilizza una definizione generale, suscettibile di essere precisata nelle singole ipotesi concrete, potendosi, ad esempio, considerare valori i gioielli, ma anche un computer. In questi casi, precisa l'articolo in esame, l'albergatore può rifiutarsi di riceverli soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'albergo, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.²⁶ L'albergatore, inoltre, può esigere che la cosa consegnatagli sia con-

²⁶ Il requisito dell'eccessività del valore andrà valutato in considerazione della classificazione alberghiera (le cd. stelle).

tenuta in un involucro chiuso o sigillato ed in tal caso il cliente non potrà rifiutarsi, eventualmente anche dichiarando, se richiesto, il valore dei beni consegnati in custodia, al fine di acconsentire all'albergatore di predisporre le adeguate misure cautelative. D'altro canto, il cliente è libero di decidere se consegnare tali cose all'albergatore e, quindi, valersi del regime di responsabilità illimitata gravante su quest'ultimo, ovvero di tenerle con sé, operando in questo caso la regola della responsabilità limitata prevista dall'art. 1783 c.c.

Un cenno merita infine la prassi, ormai comune nelle grandi strutture alberghiere, di dotare le camere di piccole casseforti individuali in cui i clienti possono riporre i propri valori. In questi casi, la giurisprudenza, con qualche eccezione, ritiene applicabili le disposizioni stabilite dal codice civile in tema di *cassette di sicurezza* agli articoli 1839 c.c. e ss. e secondo cui l'albergatore risponde verso il cliente per l'idoneità e la custodia dei locali e per l'integrità della cassetta, salvo il caso fortuito. Pertanto, per liberarsi da responsabilità, l'albergatore deve dimostrare che si è verificato un caso fortuito o di forza maggiore, non essendo sufficiente dimostrare di non essere responsabile ai sensi dell'art. 1218 c.c. (ovvero per causa a lui non imputabile)²⁷.

f) Le cause di esclusione della responsabilità dell'albergatore per il deposito in albergo

Il Codice prevede alcune ipotesi di cd. *esimenti*, nella quali l'albergatore non è responsabile dei danni subiti dalle cose dei clienti. L'art. 1785 c.c., infatti, prevede che l'albergatore possa liberarsi da responsabilità quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione siano dovuti: 1) al cliente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita; 2) a forza maggiore; 3) alla natura della cosa. In applicazione del principio dell'onere della prova (art. 2697 c.c.), spetta all'albergatore dimostrare l'esistenza di una delle esimen-

²⁷ La norma disciplina la responsabilità contrattuale, che sorge in caso di inadempimento dell'obbligazione e presuppone, quindi, un preesistente rapporto tra i soggetti. Essa si contrappone alla responsabilità extracontrattuale (2043 c.c.) nella quale è proprio con l'illecito che si instaura un rapporto tra le parti. Alla diversa struttura consegue anche una diversa disciplina.

ti che escludono la sua responsabilità. Al di fuori di queste tre ipotesi, l'albergatore non può esimersi da responsabilità e ciò in deroga al regime generale previsto dall'art. 1218 c.c., prescindendosi dalla colpa, e configurando una specie di responsabilità oggettiva.

In particolare, tornando alle tre ipotesi esimenti, l'albergatore non è responsabile se il fatto dannoso dipende esclusivamente dalla *colpa del cliente*. È, però, necessario che esista un nesso di causalità tra la condotta colposa del cliente e il fatto dannoso, come, ad esempio, nel caso il cui un ladro si introduca nella camera attraverso la finestra o la porta lasciata imprudentemente aperta dal cliente. Può considerarsi, invece, *forza maggiore*, ad esempio, la rapina quando l'albergatore abbia adottato tutte le misure necessarie a prevenirla, oppure altri eventi imprevedibili o, comunque, inevitabili, quali terremoti, alluvioni ed altre catastrofi naturali. Infine, per quanto riguarda il fatto dannoso che dipende dalla *natura della cosa*, lo stesso deve dipendere da sue qualità estrinseche, come la peribilità della stessa.

Si noti che le esimenti costituiscono tre ipotesi tassative. Infatti, ai sensi dell'art. 1785 quater c.c., sono nulli i patti o le dichiarazioni tendenti ad escludere o a limitare preventivamente la responsabilità dell'albergatore prevista dagli articoli 1783 e 1784 c.c.. Non hanno, quindi, alcun valore giuridico eventuali avvisi del seguente tenore: "la direzione declina ogni responsabilità per valori lasciati in camera" (v. Cass. n. 1684/1994).

È importante precisare che, ai sensi dell'art. 1785 c.c., sul cliente incombe un *onere di denuncia* del danno subito, cui egli è tenuto per evitare la decadenza. In particolare, l'art. 1785 c.c. dispone che il cliente non potrà valersi della tutela prevista per il deposito in albergo se, dopo aver constatato il deterioramento, la distruzione o la sottrazione, denunci il fatto all'albergatore con ritardo ingiustificato. Seppur in assenza di uno specifico termine perentorio, la denuncia deve, quindi, essere tempestiva in relazione alle particolari circostanze di fatto.

Si noti che l'obbligo di denuncia è volto a permettere all'albergatore di attivarsi per evitare ulteriori danni, nonché per svolgere le necessarie indagini al fine dell'esercizio di eventuali azioni di rivalsa contro terzi responsabili, ovvero, per completare le formalità necessaria alla denuncia di sinistro all'assicurazione o alla denuncia del fatto alle autorità di pubblica sicurezza. Considerato lo scopo della norma, dunque,

la giurisprudenza generalmente ritiene che per la denuncia non siano richieste particolari formalità e che alla denuncia possa essere equiparata la conoscenza che l'albergatore abbia altrimenti avuto dell'evento. Inoltre, l'obbligo di denuncia non sussiste nel caso in cui la causa del danno sia imputabile alla colpa dell'albergatore ex art. 1785 ter, sopra esaminato.

Infine, giova sottolineare che, ai sensi dell'art. 1785 quinquies c.c., le norme sopra esaminate concernenti la responsabilità dell'albergatore per il deposito in albergo non si applicano ai *veicoli, alle cose lasciate negli stessi, né agli animali vivi*. Di conseguenza, la disciplina applicabile al caso in esame sarà quella prevista per il contratto di deposito (ordinario)²⁸ e non quella prevista per "le cose portate in albergo" prevista dall'art. 1783 c.c..

A proposito, la giurisprudenza e la dottrina hanno delineato la figura atipica del *contratto di posteggio*: questo, come il contratto di deposito è un contratto reale che si perfeziona con la consegna del veicolo (art. 1766 c.c.). La responsabilità dell'albergatore per il furto e i danni subiti dai veicoli e dalle cose lasciate negli stessi potrà, quindi, essere invocata dal cliente solo in presenza di uno specifico contratto. Ai sensi dell'art. 1768 c.c., inoltre, il depositario (in questo caso: l'albergatore) risponde se non ha usato, nella custodia, la diligenza del buon padre di famiglia per evitare che si produca, ad esempio, un furto o un danno. Se il deposito è gratuito, la responsabilità per colpa è valutata con minor rigore (art. 1768 c.c.). Infine, l'obbligo di custodia derivante dal contratto di posteggio non si estende, salvo che sia espressamente previsto, alle cose contenute nei veicoli. Spetta, peraltro, al cliente l'onere di dimostrare l'esistenza di un contratto di posteggio, per esempio allegando una ricevuta, ma ciò è particolarmente difficile nelle ipotesi in cui l'albergatore mette a disposizione il parcheggio gratuitamente.

²⁸ "Il deposito è il contratto col quale una parte riceve dall'altra una cosa mobile con l'obbligo di custodirla e di restituirla in natura" (art. 1766 c.c.).

2. Contratti di fornitura di prestazioni e responsabilità nel comparto delle agenzie di viaggio

a) Agenzie di viaggio e tour operator

Le agenzie di viaggio e turismo, pur facendo parte delle "imprese turistiche" sono destinatarie di una disciplina speciale e diversa da quella che regola le strutture recettive e ciò in considerazione della peculiarità degli interessi coinvolti in tali attività.

In primo luogo, sia la disciplina di diritto pubblico che quella di diritto privato distinguono tra "attività di organizzazione" e "attività di intermediazione" nella vendita di viaggi e pacchetti turistici. L'*organizzatore* di viaggio, o *tour operator*, è il soggetto che materialmente realizza i pacchetti turistici offerti al turista o che offre al turista la possibilità di realizzare autonomamente tale combinazione. L'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente, tramite un venditore o tramite un intermediario. Invece, l'*intermediario*, o agenzia di viaggio, è chi vende i pacchetti turistici realizzati da altri o i singoli servizi turistici, quali il biglietto aereo, il posto a teatro (v. art. 33 cod. tur.).²⁹

Ai sensi dell'art 33, lett. b), cod. tur., inoltre, rientra nella definizione di intermediario – ed è quindi soggetto alla relativa disciplina – anche il soggetto che agisce non professionalmente e senza scopo di lucro e, quindi, anche chi esercita tali attività in modo occasionale e gli enti non profit. Talune leggi regionali (ad es. la Legge della Regione Lombardia n. 15/2007 e la legge della regione Lazio n. 13/2007) di-

²⁹ A norma dell'art. 33 cod. tur.: a) organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga, in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui all'articolo 34, o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;

b) intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende, o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'articolo 34 verso un corrispettivo forfetario o singoli servizi turistici disaggregati;

c) turista: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

stinguono, inoltre, le agenzie di viaggio dai cd. uffici di biglietteria, i quali provvedono alla mera vendita al pubblico di titoli di viaggio.³⁰

Ai fini della presente esposizione, è, inoltre, utile inquadrare i due rapporti negoziali derivanti dal contratto di intermediazione e dal contratto di organizzazione di viaggio a cui corrispondono, allo stato attuale, diritti ed obblighi diversi che saranno approfonditi nel presente capitolo.

Tra l'intermediario, o agente di viaggio, e il turista intercorre un *contratto di intermediazione* di viaggio, regolato dalle norme sul mandato con rappresentanza (artt. 1703 ss. c.c.). L'intermediario-mandatario, in particolare, ha l'obbligo di portare a compimento l'incarico con la diligenza "professionale" la quale viene valutata con riguardo alla natura dell'attività esercitata e con maggior rigore rispetto alla cd. diligenza "del buon padre di famiglia" secondo quanto previsto dall'art. 1176 c.c..³¹ Quella dell'agente di viaggio è, comunque, *un'obbligazione di mezzi* e non di risultato: l'agenzia, quindi, è tenuta all'esatto adempimento degli obblighi legati alla prenotazione, alla corretta informazione del cliente, in particolare riguardo alla formalità ed ai visti richiesti dal paese da visitare, ma non risponde dell'inadempimento imputabile a difetto di organizzazione del tour operator. Dal canto suo, il turista-mandante ha l'obbligo di somministrare all'agenzia-mandataria i mezzi necessari per l'esecuzione del mandato e per l'adempimento delle obbligazioni che l'agenzia ha contratto a tal fine in nome proprio (art. 1719 c.c.), nonché di rimborsare all'agenzia le anticipazioni nonché di pagare un compenso per i servizi resi (art. 1720 c.c.).

La qualificazione giuridica del contratto di organizzazione di viaggio, intercorrente tra tour operator e turista, è stata, invece, a lungo discussa. Oggi si può, tuttavia, pacificamente affermare che lo stesso rientri nello *schema dell'appalto di servizi*³² L'appalto è il contratto con il

³⁰ È bene evidenziare che la distinzione tra le due categorie di organizzatore e intermediario sfuma nella nuova direttiva europea sui pacchetti e i servizi turistici collegati che entrerà in vigore nel 2018 e sarà esaminata infra.

³¹ La diligenza indica le modalità di esecuzione della prestazione e impone al debitore di fare tutto quanto necessario a soddisfare l'interesse del creditore all'esatto adempimento.

³² Santagata, Diritto del Turismo cit., p. 287.

quale una parte assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o di un servizio verso un corrispettivo in danaro (art. 1655 ss. c.c.). Ne consegue che l'obbligazione che il tour operator assume nei confronti del turista è un'*obbligazione di risultato*, per cui lo stesso risponde per il comportamento dannoso proveniente da soggetti terzi preposti all'esecuzione dei servizi turistici pattuiti, potendosi sottrarre da tale responsabilità solo in caso di imprevedibilità ed inevitabilità dell'evento pregiudizievole (salvo successivo diritto di rivalsa, secondo quanto statuito anche dall'art. 43, comma 2°, Cod. Turismo, v. *infra*).

Per quanto riguarda, infine, il rapporto giuridico intercorrente tra l'intermediario e l'organizzatore, qualora abbia natura occasionale, viene inquadrato nello *schema della mediazione* (art. 1754 c.c.), in cui il mediatore mette in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza. Quando, invece, la collaborazione assuma carattere di stabilità, essa si identifica nel *contratto di agenzia*, nel quale una parte (l'agente di viaggio) assume stabilmente l'incarico di promuovere, per conto dell'altra (il tour operator), verso retribuzione, la conclusione di contratti in una zona determinata (art. 1742 c.c.). La stabilità implica che l'agente deve obbligarsi per un dato periodo e per un certo numero di affari e rappresenta un limite alla sua autonomia. Il contratto di agenzia è consensuale e ad effetti obbligatori (art. 1378 c.c.) e deve essere provato per iscritto. È, naturalmente, oneroso e la provvigione dell'agente consiste in una percentuale sul volume degli affari del preponente (art. 1748 c.c.). Esso non deve essere confuso con la mediazione (art. 1754 c.c.), in quanto il mediatore non può essere legato ad alcuna delle parti da un rapporto di collaborazione ed, inoltre, egli mette in relazione due parti in via occasionale e non stabile.

Per quanto riguarda, infine, il regime pubblicistico applicabile, si segnala che l'apertura, il trasferimento e le modifiche di attività delle agenzie di viaggio sono soggette, nel rispetto dei requisiti previsti dalle diverse leggi regionali, alla segnalazione certificata di inizio attività, cd. SCIA, esattamente come avviene per le imprese ricettive, in applicazione dell'art. 19 della L. 241/1990. Sempre da un punto di vista pubblicistico, assume, inoltre, rilievo la direttiva 82/470/CEE sugli agenti

di viaggio che impone agli Stati membri l'obbligo di prevedere i requisiti professionali, di onorabilità e finanziari per l'accesso al mercato. La normativa pubblicistica applicabile alle agenzie di viaggio è oggetto di esame nella parte I, capitolo 4.

b) La disciplina della vendita dei pacchetti turistici

La disciplina dei contratti di viaggio è stata, in un primo momento, collocata nel codice del Consumo (D.lgs. 6 settembre 2005, 206), agli artt. 82-100. Tale normativa è nata, anche su impulso della Comunità europea, con lo scopo di costituire un *corpus* normativo inerente ai rapporti giuridici tra imprenditore e cliente-consumatore, con l'implicita finalità di ristabilire l'equilibrio tra le parti tutelando in modo particolare quest'ultimo. Il *Codice del consumo* (D.lgs. 6 settembre 2005, 206) ha, quindi, raccolto in un unico testo le disposizioni vigenti in materia di informazione, tutela e protezione del consumatore. La normativa, oltre che al contratto di vendita, è applicabile anche ai contratti di somministrazione, di appalto, d'opera e in generale a tutti quei contratti che appaiono finalizzati alla fornitura di beni da fabbricare o da produrre e che hanno per oggetto beni di consumo.

Lo sviluppo esponenziale del turismo di massa ha portato, tuttavia, a considerare il turista come un *consumatore speciale*. Tale scelta trova giustificazione nel fatto che l'acquisto di un pacchetto turistico si differenzia dall'acquisto di altro bene di consumo quale una televisione, una lavatrice, etc., il quale è confrontabile con altri beni analoghi prima dell'acquisto. Nel caso del viaggio organizzato o "tutto compreso", invece, il turista-consumatore si trova a dover acquistare un servizio a scatola chiusa, di cui conosce solo quelle informazioni che gli sono state fornite dall'agente di viaggio, senza poter conoscere in anticipo il contenuto esatto dello stesso, il quale sarà inevitabilmente noto solo al momento del consumo dello stesso in loco.

Queste peculiari caratteristiche hanno originato la tendenza a fornire una maggiore protezione del turista rispetto al consumatore generico, tendenza culminata con la trasposizione delle disposizioni sui servizi turistici, prima collocate nel codice del consumo, all'interno del *Codice del Turismo*. In primo luogo, la nozione di *turista*, ai sensi dell'applicazione della normativa prevista dal codice del turismo, è più ampia

di quella di consumatore prevista ai sensi del codice del consumo³³, ricomprendendo: "l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché' soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico" (art. 33, lett. c., cod. tur.). Tale definizione prescinde dalla concreta finalità di vacanza del turista e si applica anche a chi acquisti un viaggio per scopi professionali, per esempio, per partecipare ad un congresso o ad un corso professionale, ovvero, ancora, che partecipi ad un cd. viaggio premio aziendale o viaggi incentive.

In secondo luogo, la nuova disciplina si applica ai "pacchetti turistici, venduti od offerti in vendita a *chiunque* nel territorio nazionale" (art. 32, comma 1, cod. tur.) e, quindi, anche ai cittadini stranieri che acquistino in Italia un pacchetto turistico da un'agenzia di viaggi o tour operator straniero. La disciplina prevista dal codice del turismo trova anche applicazione nei casi in cui il pacchetto turistico è acquistato "al di fuori dei locali commerciali o a distanza", ossia, per esempio, a mezzo di internet (art. 32 comma 2 cod. tur.).

L'art. 34 cod. tur. definisce il *pacchetto turistico* come: "i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.

Rientrano nella definizione di pacchetto turistico ai sensi della disciplina prevista dal codice del turismo anche i viaggi o le gite di durata inferiore alle 24 ore, o comunque che non comprendono un pernottamento, come le escursioni giornaliere, o le gite per assistere ad even-

³³ Secondo il codice del consumo è venditore: "qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, utilizza i contratti di cui al comma 1" (art. 128, comma 2, lett. b, Codice del consumo). È, invece, consumatore: "[...] la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta" (art. 3 Codice del consumo).

ti sportivi e musicali, o enogastronomici (cd. turismo motivazionale). Similmente, il trasporto non è elemento necessario alla composizione del pacchetto turistica come indicata dall'art. 34 cod. tur. sia incluso. L'art. 34, lett. c), cod. tur. richiede, nei casi di viaggi in cui manchi sia il trasporto che l'alloggio, che i servizi turistici diversi dal trasporto o all'alloggio "costituiscono ...parte significativa del pacchetto turistico".

Inoltre, ai sensi dell'art. 34 comma 1 rientrano sicuramente nella definizione di pacchetto turistico anche i viaggi organizzati "da chiunque ed in qualunque modo" in cui, cioè, la combinazione di elementi sia realizzata direttamente da turista, di concerto con l'intermediario o direttamente con il tour operator. Se, per esempio, il turista, recatosi in agenzia, ovvero tramite un sito internet, acquista un soggiorno in villaggio turistico e il trasporto per raggiungere tale destinazione, ovvero un soggiorno nel mar rosso ed un corso di immersioni da fare in loco (e che rappresenti un motivo caratterizzante della propria vacanza) questi ultimi elementi rientrano sicuramente nel pacchetto turistico al punto che, secondo la giurisprudenza, l'adempimento dell'intermediario andrà valutato con riferimento anche ai servizi turistici "complementari".³⁴ Dall'altro lato, in base alle condizioni generali di contratto di categoria, a tale maggiore responsabilità dell'intermediario corrisponde l'obbligo del cliente-turista di pagare il costo del servizio di consulenza resa nell'assemblaggio dei diversi servizi turistici.

Solo la fornitura di servizi turistici disaggregati, quali, ad esempio, la mera vendita di un biglietto aereo, rimane ancora disciplinata dalle norme previste nel codice civile e nel codice del consumo.

c) Obblighi informativi e conclusione del contratto di viaggio

In un contesto, quale quello turistico, fortemente connotato dalla contrattazione standardizzata, è evidente l'esigenza del contraente "de-

³⁴ Al punto che, ove il cliente sfortunato scopra che il centro di immersioni in loco non è operativo durante tutto il periodo della vacanza, l'impossibilità di godere di tale servizio accessorio, ma determinante per il turista, potrà determinare la risoluzione del contratto (con la conseguente restituzione del prezzo versato) (Cass. n. 4372/2012).

bole”, per poter determinare le proprie scelte, di acquisire informazioni adeguate. Caratteristica fondamentale del contratto di viaggio è, infatti, l’asimmetria informativa tra le parti, e la conseguente diversa forza contrattuale.³⁵

Il Codice del Turismo, come il Codice del Consumo prevede una serie di obblighi contrattuali e precontrattuali d’informazione.³⁶ Ai sensi dell’art. 35 cod. tur., il *contratto di vendita di pacchetti turistici* è redatto in forma scritta in termini chiari e precisi. Al turista deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato e sottoscritto dall’organizzatore o dall’intermediario/venditore. Il contratto di viaggio, inoltre, deve obbligatoriamente indicare taluni elementi, elencati dall’art. 36 cod. tur., tra cui rilevano le informazioni necessarie ad identificare i soggetti responsabili, i servizi compresi nel pacchetto e il prezzo nonché gli eventuali oneri supplementari. Ai contratti turistici si applicano, infine, le norme che regolano le clausole vessatorie previste dagli artt. 33 ss. cod. cons.. Ai sensi dell’art. 33, si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

Nella prassi, prima della stipula del contratto di viaggio, al turista viene consegnato un *opuscolo informativo* che illustra i contenuti del pacchetto turistico. La predisposizione e la consegna al turista dell’opuscolo informativo, a differenza della consegna di copia del contratto, non è obbligatoria. Tuttavia, quando l’opuscolo informativo viene

³⁵ Non si creda, tuttavia, che tale asimmetria sia sempre a vantaggio dell’operatore turistico (agente o tour operator): vi sono, infatti, alcune informazioni che questi possiede, ma non può efficacemente trasmettere al cliente, per effetto della natura stessa della vacanza, la quale può essere pienamente conosciuta e apprezzata solo in loco. Si tratta dell’effetto economico meglio descritto come il cd. “mercato dei limoni”. V. Akerloff, cit.

³⁶ Il diritto del consumatore all’informazione assume un ruolo centrale all’interno del codice del consumo emergendo in modo chiaro già dalla lettura delle prime disposizioni. Si pensi, in particolare, all’art. 2 che riconosce ai consumatori il diritto «ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità» ovvero all’art. 5 ove si stabilisce che «le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, devono essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile».

predisposto, lo stesso, secondo la dottrina prevalente, pur non costituendo un documento contrattuale, costituisce sicuramente un parametro per la valutazione dell'esatto adempimento delle obbligazioni sottoscritte nel contratto di viaggio.³⁷

Anche a tal fine, l'art. 38 cod. tur., prevede che, se predisposto, l'opuscolo informativo debba obbligatoriamente indicare, in modo chiaro e preciso: a) la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato; b) la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'esatta ubicazione con particolare riguardo alla distanza dalle principali attrazioni turistiche del luogo, la categoria o il livello e le caratteristiche principali con particolare riguardo agli standard qualitativi offerti, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante; c) i pasti forniti; d) l'itinerario; e) le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione Europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno; f) l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo; g) l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il turista deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico; h) i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso ai sensi degli articoli da 64 a 67 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza; i) gli estremi della copertura assicurativa obbligatoria, delle eventuali polizze assicurative facoltative a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia, nonché del-

³⁷ In particolare, la Corte di Cassazione (Cass. n. 5189/2010) ha chiarito che l'organizzatore o il venditore di un pacchetto turistico assumono «specifici obblighi soprattutto di ordine qualitativo, riguardo a modalità di viaggio, di sistemazione alberghiera, livello dei servizi che vanno esattamente adempiuti» sulla base di quanto si vede nelle fotografie contenute nei dépliant. In altre parole, anche le fotografie inserite nel depliant e le discordanze che da esse emergono rispetto al reale stato dei luoghi finiscono con l'assumere rilevanza ai fini di valutare il corretto adempimento del professionista.

le eventuali ulteriori polizze assicurative sottoscritte dal turista in relazione al contratto.

Inoltre, a prescindere dalla consegna di un opuscolo informativo, l'organizzatore e l'intermediario sono comunque tenuti, a norma dell'art. 37 cod. tur., nel corso delle trattative prima della conclusione del contratto, a fornire per iscritto al turista una serie di informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione Europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché' gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.

Inoltre, prima dell'inizio del viaggio e, quindi, anche dopo la stipula del contratto, l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista per iscritto le seguenti ulteriori informazioni: a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze; b) generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario ovvero di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà; c) recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali; d) per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno; e) la facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

Nel caso dei cd. viaggi last minute, quando, cioè, il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, tali informazioni devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto. È, infine, previsto il divieto generale di fornire informazioni ingannevoli 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.

Una puntuale conferma dell'importanza degli obblighi informativi, sia contrattuale, che precontrattuali, emerge dall'interessante novità introdotta, rispetto alla disciplina dei contratti di viaggio regolata nel codice del consumo, dal 1° co. dell'art. 43 cod. tur. che considera inesatto adempimento «e difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati». Il richiamato articolo, infatti, ai fini della determinazione dei contenuti dell'obbligazione assunta dall'organizzatore o

dal venditore, colloca sul medesimo piano gli standard qualitativi «promessi» e gli standard qualitativi «pubblicizzati», e cioè quelli contenuti nell'opuscolo informativo. La mancata coincidenza tra i servizi descritti nell'opuscolo ed il servizio effettivamente offerto, pertanto, può dar luogo ad una significativa ipotesi di inadempimento e, nei congrui casi, di danno anche non patrimoniale per aver perso – come sancito oggi dall'art. 47 cod. tur. – una occasione irripetibile di svago. Le conseguenze in caso di omissione o lacunosità delle informazioni precontrattuali o contrattuali e il risarcimento del danno da vacanza rovinata saranno esaminate nella terza parte del presente lavoro.

Infine, occorre qui soffermarsi sulle peculiari caratteristiche della prenotazione del viaggio. Ai sensi dell'art. 36, d), cod. tur., il contratto di viaggio deve contenere l'indicazione dell'importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo, e la menzione che il suddetto importo è versato a titolo di caparra. Si tratterebbe di una caparra *penitenziale*, in quanto in caso di recesso del turista tale somma verrà trattenuta dal venditore, salvo che il recesso non dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte.

d) Le modifiche del contratto di viaggio, il recesso e la risoluzione

Il codice del turismo disciplina tre ipotesi di modifiche del contratto di viaggio anteriori alla partenza e un'ipotesi di modifiche successive, cioè avvenute in corso di svolgimento del viaggio. In primo luogo, in deroga a quanto disposto dal codice civile (art. 1406 c.c.)³⁸, il codice del turismo espressamente prevede in capo al turista la facoltà di cedere ad altri il contratto di viaggio, senza necessità di acquisire il con-

³⁸ L'art. 1406 prevede che: "ciascuna parte può sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti da un contratto con prestazioni corrispettive, se queste non sono state ancora eseguite, purché l'altra parte vi consenta." Oltre al consenso del cedente e del cessionario è, quindi, necessario anche quello del ceduto, poiché il nuovo rapporto si instaura tra questi ed un soggetto diverso da quello scelto in origine.

senso dell'altra parte. La facoltà di "sostituire a se' un terzo" è riconosciuta dall'art. 39 cod. tur. al turista a condizione che i) il terzo soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, siano di carattere burocratico ovvero psicofisico, e ii) il contraente originario comunichi per iscritto all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre il termine perentorio di quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico, indicando le generalità del cessionario.

Ove ricorrano tali condizioni, quindi, la facoltà del turista di sostituire altri a sé nella fruizione dei servizi turistici pattuiti è inderogabile e prescinde dal consenso dell'organizzatore o l'intermediario. Tuttavia, il turista - contraente originario rimane solidalmente responsabile, insieme al cessionario, nei confronti dell'organizzatore o dell'intermediario, per il pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione (art. 39, comma 2, cod. tur.). Per quanto riguarda le eventuali spese di cessione del contratto, l'organizzatore o intermediario potrà richiederne il rimborso soltanto e nella misura in cui le stesse siano state espressamente indicate nel contratto di vendita ex art. 36, n), cod. tur.

In secondo luogo, il codice del turismo prevede, all'art. 40, la facoltà dell'organizzatore/intermediario di modificare il prezzo forfetario di vendita del pacchetto turistico convenuto, ma soltanto nel limite del 10% del prezzo originario e a condizione che i) la *facoltà di revisione del prezzo* sia stata espressamente prevista nel contratto, anche con la definizione delle modalità di calcolo, e che ii) la revisione sia necessaria in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, ovvero del tasso di cambio applicato. I costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore. In ogni caso, il prezzo non può essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.

Infine, la terza ipotesi di modifica del contratto prima della partenza, riguarda un generale *ius variandi* riconosciuto, ai sensi dell'art. 41 cod. tur., unilateralmente all'organizzatore/intermediario. In particolare, prima della partenza, l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di *modificare in modo significativo* uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il

tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell'articolo 40 sopra esaminato. Il turista, dal suo canto, entro due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione delle modifiche, ha diritto di recedere dal contratto ovvero di usufruire di un altro pacchetto alternativo (v. art. 42 cod. tur. *infra*).

Nell'ipotesi in cui si rendano necessarie, dopo la partenza (e, quindi, durante la vacanza), modifiche a una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto (per esempio, uno sciopero dei mezzi di trasporto rende impossibile lo svolgimento di un'escursione in autobus originariamente prevista), l'organizzatore/intermediario deve predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato (per esempio, organizzando uno spostamento in taxi), senza addebitare oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno. Inoltre, nel caso in cui non sia possibile alcuna soluzione alternativa o il turista non l'accetti per un giustificato motivo (non è possibile/ragionevole raggiungere il luogo dell'escursione con altri mezzi di trasporto diversi dall'autobus originariamente previsto), l'organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

In ogni caso, il turista può recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate entro sette giorni lavorativi e senza il pagamento di penali, in tre casi di cd. *recesso per mutamento dei presupposti*: 1) quando la revisione del prezzo è superiore al 10% del prezzo originario (art. 40, comma 3, cod. tur.); 2) quando, prima della partenza, l'organizzatore o l'intermediario abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto (art. 41, comma 1, cod. tur.); 3) quando il pacchetto turistico venga cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista (art. 42, comma 2, cod. tur.).

In ogni ipotesi di recesso dal contratto, previsto dagli articoli 40, 41 e 42 cod. tur., il turista ha diritto di usufruire, in alternativa, di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore,

previa restituzione della differenza del prezzo, ovvero gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta. Inoltre, il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto, con l'esclusione del caso in cui la cancellazione del pacchetto turistico sia dipesa dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il turista sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore. È espressamente escluso, tra le cause di giustificazione, l'eccesso di prenotazioni o overbooking (art. 42, comma 3, cod. tur.).

Il codice del turismo, inoltre, prevede un'ulteriore facoltà di recesso in capo al turista. In particolare, l'art. 36, d), cod. tur. prevede che l'importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, a titolo di caparra, non può essere trattenuto dall'intermediario o organizzatore, in deroga all'articolo 1385 del codice civile³⁹, qualora il recesso del turista dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile (come una malattia o un infortunio che rendano impossibile la fruizione del viaggio), ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte (come la cancellazione di un volo necessario per raggiungere il luogo di vacanza). Tale ultima ipotesi di recesso si applica anche ai contratti conclusi a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, per esempio attraverso internet.⁴⁰ Rispetto alla disciplina dei contratti a distanza contenuta nel codice del consumo, una novità rilevante è comunque presente nella nuova disciplina di cui all'art. 32, comma 2, ultima parte, del codice del turismo. Essa concerne il fatto che, in caso di esclusione del diritto di recesso in un contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali

³⁹ Tale articolo prevede che: "se al momento della conclusione del contratto una parte dà all'altra, a titolo di caparra, una somma di danaro o una quantità di altre cose fungibili, la caparra, in caso di adempimento, deve essere restituita o imputata alla prestazione dovuta. Se la parte che ha dato la caparra è inadempiente, l'altra può recedere dal contratto, ritenendo la caparra; se inadempiente è invece la parte che l'ha ricevuta, l'altra può recedere dal contratto ed esigere il doppio della caparra".

⁴⁰ V. Santagata, cit., p. 309.

(in virtù, per esempio, dell'acquisto last minute della vacanza), il professionista ha l'obbligo di comunicare per iscritto al turista la corrispondente esclusione del suo *jus se poenitendi*. Si tratta di un'informazione che deve essere già ricompresa sia negli obblighi informativi pre-contrattuali, sia nell'eventuale opuscolo informativo e dunque essa va comunicata al consumatore in tempo utile prima della conclusione del contratto. In mancanza, e questa è un'importante novità, si prevede il riconoscimento al consumatore del medesimo diritto di recesso che l'operatore turistico avrebbe voluto escludere.⁴¹

e) Il regime delle responsabilità di intermediari e tour operator nella vendita di pacchetti turistici

Il complesso di norme che vanno dall'art. 43 all'art. 47 del codice del turismo tracciano il sistema della responsabilità degli intermediari e dei tour operator nella disciplina della vendita dei pacchetti turistici. Queste disposizioni tracciano una sorta di microsistema in cui il legislatore contempla la "responsabilità da mancato o inesatto adempimento" (art. 43 cod. tur.) sia per ciò che concerne i "danni alla persona" (art. 44 cod. tur.), sia per i "danni diversi da quelli alla persona" (art. 45 cod. tur.), oltre ai casi di "esonero da responsabilità" (art. 46 cod. tur.). Inoltre, assume peculiare rilevanza, l'espressa previsione nella disciplina del codice del turismo, di un "danno da vacanza rovinata" (art. 47 cod. tur.).

Tale sistema basato, come meglio vedremo, sulla distinzione delle responsabilità facenti capo all'organizzatore ovvero all'intermediario, presenta alcune novità significative rispetto al quadro tracciato dagli ormai abrogati artt. 93-96 del codice del consumo. D'altro lato, la duplicazione delle responsabilità ha spesso reso difficile l'individuazione

⁴¹ Ne consegue che, di fronte a tecniche di contrattazione, quali quelle negoziate fuori dai locali commerciali o a distanza (on-line), l'attribuzione al consumatore di un diritto di pentimento è concepita come principio generale. E le corrispondenti limitazioni sono da considerare eccezionali rispetto al principio generale normalmente stabilito. Nadia Zorzi Galgano, Il recesso di protezione del consumatore nella nuova disciplina del turismo e della multiproprietà, *Contratto e Impr.*, 2011, 4-5, 1193.

concreta, da parte della giurisprudenza, dei soggetti responsabili (tra organizzatore e intermediario) creando conflitti tra gli operatori professionali del settore e, al tempo stesso, minando il regime di tutela del turista.

In base all'art. 43, 1°co., cod. tur., in caso di *mancato o inesatto adempimento* delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità. In particolare, si considerano inesatto adempimento le difformità agli standard qualitativi *promessi o pubblicizzati* (art. 43, 1°co., cod. tur.). Ai fini della determinazione dell'obbligazione gravante sull'operatore turistico, il codice del turismo pone, quindi, sullo stesso piano, gli standard qualitativi definiti, rispettivamente, nel contratto ovvero nell'opuscolo informativo predisposto e diffuso ai sensi dell'art. 38, 1°co., cod. tur., ovvero nei materiali illustrativi pubblicitari divulgati per via telematica a norma dell'art. 38, 3°co., cod. tur.

È importante evidenziare che il turista ha l'obbligo di segnalare tempestivamente ogni mancanza nell'esecuzione del contratto, mediante presentazione di reclamo, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio (art. 49, comma 1). Tale obbligo di *tempestivo reclamo* non richiede l'osservanza di particolari formalità ed è stabilito sia nell'interesse del turista che nell'interesse dell'organizzatore/intermediario, che è così posto nella condizione di rimediare al proprio inadempimento ovvero di accorgersi dell'inadempimento dei terzi a cui ha affidato i singoli servizi turistici, verso i quali può agire in regresso ex art. 48 cod. tur. (v. *infra*). Inoltre, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza, il turista dovrà sporgere reclamo mediante l'invio di raccomandata o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario. L'art. 49, comma 3, chiarisce che il mancato invio del reclamo scritto non comporta la decadenza del turista dall'esercizio dell'azione di risarcimento, ma può, comunque, essere valutato dal giudice investito della controversia ai sensi dell'art. 1227 c.c. quale "concorso del fatto colposo del debitore", potendo comportare una diminuzione del risarcimento.

In conseguenza della *distinzione delle responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario*, prevista all'art. 43, comma 1, secondo cui:

“l’organizzatore e l’intermediario sono tenuti al risarcimento del danno secondo le rispettive responsabilità”, il turista non può agire nei confronti di quest’ultimo per i pregiudizi subiti a causa di inadempimenti imputabili esclusivamente al tour operator e viceversa.

Infatti, l’intermediario/agenzia di viaggio è responsabile solo per le obbligazioni nascenti dal contratto di mandato che consistono, per esempio, in errori nella prenotazione, nella raccolta dei documenti di viaggio ovvero in omissioni di informazioni rilevanti per l’esecuzione del viaggio (riguardanti eventuali visti, vaccinazioni...). Eccezionalmente, l’intermediario può essere chiamato a rispondere dei difetti imputabili al tour operator qualora si ravvisi una *cd. culpa in eligendo*, ossia una sbagliata scelta del tour operator con cui ha concluso il contratto di organizzazione di viaggio.

Ben diversa è la responsabilità dell’organizzatore, il quale risponde per qualsiasi inadempimento degli obblighi previsti nel contratto di viaggio e per l’inesatta esecuzione dei servizi turistici previsti. Inoltre, l’organizzatore che si avvale di terzi prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal turista, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti (art. 43, comma 2, cod. tur.).⁴² In deroga al regime codicistico della responsabilità per fatto degli ausiliari (art. 1228 c.c.)⁴³, non è ammesso patto contrario. Diversamente, sarebbe molto difficile per il turista, specialmente all’estero, identificare ed agire giudizialmente contro il responsabile del singolo servizio turistico.

⁴² Cfr. CASS., 11.12.2012, n. 22619, cit., che addossa al tour operator la responsabilità per i danni occorsi ad un turista a seguito di sinistro stradale causato per colpa dell’autista che era stato incaricato di trasportarlo presso la struttura alberghiera prenotata a seguito dell’atterraggio, dovuto al maltempo, in un aeroporto diverso da quello ove il turista sarebbe dovuto atterrare. Interessante anche CASS., 13.11.2009, n. 24044, in Resp. civ. e prev., 2010, 1314, che addossa al tour operator i danni conseguiti ad un infortunio occorso al turista durante un’escursione, programmata nell’ambito di un pacchetto «tutto compreso», in seguito ad un’imprudenza del personale della località turistica che operava su incarico del tour operator. Cfr., inoltre, CASS., 29.2.2008, n. 5531, in Foro it., 2009, I, 214.

⁴³ L’art. 1228 dispone che: “salva diversa volontà delle parti, il debitore che nell’inadempimento dell’obbligazione si vale dell’opera di terzi, risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro.

In ogni caso, l'organizzatore o l'intermediario che ha risarcito il turista è surrogato, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili (art. 48, comma 1, cod. tur.). Al fine di non vanificare i diritti di credito dell'organizzatore/intermediario, il secondo comma dell'art. 48 cod. tur. prevede l'obbligo del turista di fornirgli tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.

f) Il risarcimento dei danni alle cose ed alla persona

Per quanto riguarda la disciplina dei *danni alla persona*, l'art. 44 cod. tur. dispone che il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico 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.

Occorre premettere che l'art. 44 cod. tur. riproduce quasi interamente l'abrogato art. 94 cod. cons.: quest'ultima disposizione aveva recepito il contenuto dell'art. 15 D.lgs. n. 111/1995, che prevedeva un rinvio ai *limiti risarcitori* nei danni alla persona, nonché un esplicito richiamo alle Convenzioni internazionali in tema di trasporto, ivi elencate.⁴⁴ La Corte Costituzionale, con sentenza n. 75 del 30.3.2012, ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art. 15 del D.lgs. n. 111/1995, nella parte in cui introduce quale limite all'obbligazione risarcitoria per i danni alla persona, derivanti dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico tutto compreso, quello indicato dalla già richiamata Convenzione internazionale sul contratto di viaggio, firmata a Bruxel-

⁴⁴ Il riferimento era alla Convenzione di Varsavia del 12.10.1929 sul trasporto aereo internazionale sostituita oggi dalla Convenzione di Montreal del 28.5.1999, in vigore in Italia dal 28.6.2004; alla Convenzione di Berna del 25.2.1961 sul trasporto ferroviario (COTIF) anch'essa riformata dalla successiva Convenzione di Berna del 9.5.1980 attuata con legge 18.12.1984, n. 976; alla Convenzione di Bruxelles del 23.4.1970 sul contratto di viaggio (d'ora in avanti CCV) ratificata dall'ormai abrogata legge n. 1084 del 27.12.1977.

les nel 1970.⁴⁵ Si può, quindi, affermare che, nel passaggio dal codice del consumo al codice del turismo, è stato abbandonato il principio dei limiti risarcitori per i danni alla persona, così garantendo al turista una tutela risarcitoria piena.

Secondo quanto previsto dal codice del turismo, all'art. 44, secondo comma, il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni dalla data del rientro del turista nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'articolo 2951 del codice civile. Infine, in base all'ultimo comma dell'art. 44 cod. tur., il diritto al risarcimento del danno alla persona è inderogabile dalle parti. Di conseguenza, ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento per i danni in parola deve essere considerato nullo (*tamquam non esset*).

Diversamente da quanto avviene per il danno alla persona, il *risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona* (art. 45 cod. tur.), derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico può essere limitato, su accordo della parti e in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione delle norme sulle clausole vessatorie. Ove contrattualmente previste, eventuali limitazioni al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, devono essere, a pena di nullità, comunque inferiori a quanto previsto dalle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile. Di conseguenza, la clausola che disponga limiti superiori sarà nulla.

Inoltre, il diritto al risarcimento del danno, diverso dal danno alla

⁴⁵ I fatti risalgono al 2006 quando una coppia di coniugi aveva convenuto in giudizio innanzi al Tribunale di Verona tour operator e agenzia di viaggi per ottenere la loro condanna al risarcimento dei danni subiti in un sinistro stradale avvenuto nel corso di un'escursione inclusa in un viaggio "tutto compreso" in Egitto. L'incidente, attribuibile alla condotta di guida pericolosa e imprudente dell'autista, aveva causato agli attori lesioni gravissime, consistenti nella deformazione del volto e nell'amputazione di un braccio. Tuttavia, a fronte di un danno quantificato nel giudizio principale in 808.119 euro, l'importo massimo liquidabile previsto dalla Convenzione di Bruxelles era di 313.500 euro. Di qui il ricorso alla Consulta.

persona, si prescrive in un anno dal rientro del turista nel luogo della partenza.

In deroga al regime di responsabilità contrattuale previsto dall'art. 1218 c.c.,⁴⁶ il codice del turismo prevede che i casi di *esonero dalle responsabilità* dell'organizzatore e dell'intermediario, di cui agli art. 43, 44 e 45 cod. tur., siano circoscritti alle sole ipotesi in cui la causa del mancato o inesatto adempimento del contratto: i) è imputabile al turista medesimo, ovvero ii) è dipeso da un fatto del terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, o ancora iii) è stato provocato da un caso fortuito o di forza maggiore (art. 46, comma 1, cod. tur.). In ogni caso, l'organizzatore o l'intermediario predispongono con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del turista al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno (art. 46, comma 2 cod. tur.).

Al turista viene, infine, espressamente riconosciuto un risarcimento per il *danno da vacanza rovinata*, previsto dall'art. 47 cod. tur., nel caso in cui l'inadempimento o l'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano il pacchetto turistico non sia di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c.. In questo caso, il turista può chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, "un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta".

Introducendo il danno da vacanza rovinata, il legislatore, in conformità all'evoluzione giurisprudenziale nazionale e, soprattutto dell'Unione Europea, ha introdotto una specifica ed eccezionale ipotesi di risarcimento del danno non patrimoniale. Si tratta, quindi, di un danno ulteriore e diverso rispetto alla mera differenza di prezzo tra il pacchetto turistico acquistato e quello effettivamente goduto, o al valore economico dei servizi turistici promessi ma rimasti inadempiti. Il danno in parola è costituito, piuttosto, della lesione dell'interesse del turista al pieno godimento dell'occasione di vacanza programmata, sovente-

⁴⁶ Secondo l'art 1218 c.c.: "il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

mente programmata in occasione delle ferie o persino di un evento irripetibile (es. viaggio di nozze). Per tali motivi, la quantificazione del danno da vacanza rovinata è svincolato dal valore economico del pacchetto turistico acquistato.

Si noti che non basta una semplice difformità tra quanto promesso e quanto effettivamente offerto al turista per giustificare la richiesta di risarcimento di un danno non patrimoniale. Se ho pagato una camera ampia e confortevole ed usufruito di un alloggio piccolo e poco comodo, sicuramente avrò diritto alla differenza di valore del servizio offerto, ma è tutto da dimostrare che ciò sia sufficiente ad integrare anche la violazione che giustifica il risarcimento di un danno non patrimoniale.

Occorre subito evidenziare che il legislatore, prevedendo il danno da vacanza rovinata all'interno della disciplina dei "contratti del turismo organizzato" (artt. 32-51 cod. tur.) ha escluso la risarcibilità di tale peculiare voce di danno al consumatore di servizi turistici disaggregati (trasporto, albergo, escursioni *etc.*). La scelta del legislatore è in sintonia con la giurisprudenza in materia in base alla quale il viaggio tutto compreso costituisce un nuovo tipo contrattuale nel quale la *finalità turistica* non rappresenta un motivo irrilevante ma si sostanzia nell'interesse che lo stesso è funzionalmente volto a soddisfare, connotandone la causa concreta e, perciò, determinando l'essenzialità di tutte le attività e dei servizi strumentali al godimento della vacanza per come essa è prospettata dall'organizzatore.⁴⁷ La finalità di vacanza e svago del pacchetto turistico acquistato, porta, quindi, ad escludere dal risarcimento di tale tipo di danno i viaggiatori d'affari, i quali possono soltanto chiedere il risarcimento dei danni patrimoniali.

Pienamente condivisibile appare, inoltre, la scelta operata dal legislatore di limitare l'azione di risarcimento per danno da vacanza rovinata ai casi in cui l'inadempimento o l'inesatta esecuzione delle prestazioni inserite nel pacchetto turistico non sia di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c..⁴⁸ Fondamentale, infatti, appare l'esigenza di

⁴⁷ Cfr. Cass. n. 16351/2007 e Cass. n. 10651/2008.

⁴⁸ L'art. 1455 c.c. dispone che: "Il contratto non si può risolvere se l'inadempimento di una delle parti ha scarsa importanza, avuto riguardo all'interesse dell'altra".

evitare richieste pretestuose di risarcimento di inadempimenti contrattuali oggettivamente insignificanti a nulla rilevando le valutazioni soggettive del turista sulle modalità di erogazione di alcuni servizi accessori.⁴⁹

Il diritto al risarcimento del danno da vacanza rovinata si prescrive nei termini previsti dall'art. 44 cod. tur., in caso di danni alla persona, ovvero nei termini previsti dall'art. 45 cod. tur. per quanto attiene ai danni diversi da quelli alla persona.

g) Assicurazione obbligatoria e altre garanzie patrimoniali

A fronte del sistema di responsabilità previsto dal codice del turismo a carico, soprattutto, dell'organizzatore, sul quale ricade una forma di responsabilità oggettiva per qualunque forma di inadempimento o inesatta esecuzione dei servizi turistici, anche se dipesa da altri, (si pensi, per esempio, alla cancellazione di un volo o al ritardo dovuto a colpa del vettore aereo), il codice del turismo ha introdotto un sistema di garanzie patrimoniali supplementari rispetto a quelle previste dal codice civile.

In primo luogo, l'art. 50 cod. tur. prevede *una copertura assicurativa obbligatoria* dell'organizzatore e dell'intermediario *per la responsabilità civile* a favore del turista e per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 44, 45 e 47.

In ogni caso, è fatta salva la facoltà di stipulare anche altre polizze assicurative di assistenza al turista: si pensi alle polizze di assistenza medica, smarrimento bagagli, assistenza autostradale. (art. 50, comma 6, cod. tur.). Il tour operator può anche decidere di includere la stipulazione di tali polizze nel proprio contratto di viaggio, facendone pagare il prezzo al turista, anche attraverso il pagamento di una quota di iscrizione.

In secondo luogo, l'art. 51 cod. tur. prevedeva (fino al 31/12/2015)

⁴⁹ Sulla stessa linea si muove il Giudice di Pace di Torino quando ritiene che i "semplici disagi" – si pensi al malfunzionamento dell'aria condizionata o del frigobar – non costituiscono inadempimento contrattuale dell'organizzatore e conseguentemente non danno luogo a nessun tipo di risarcimento del danno (G.d.P. Torino, 21.11.2003, in Dir. turismo, 2007, 63).

l'istituzione, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, di un Fondo Nazionale di Garanzia per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché per fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

Tuttavia, i sempre più frequenti casi di insolvenza e fallimento di tour operator, anche dovuti all'attuale crisi economica del settore turistico, hanno inciso sulla capacità del Fondo di rimborsare i numerosi turisti coinvolti, inducendo un'Associazione di avvocati dei consumatori a denunciare alla Commissione Europea la violazione da parte dell'Italia dell'art. 7 della direttiva 90/314/CEE, causando la procedura d'infrazione europea n. 2012/4094.⁵⁰

A seguito della conclusione della procedura d'infrazione in parola, è stato recentemente previsto *l'obbligo, con decorrenza dal 1° gennaio 2016*, che i contratti di turismo organizzato siano assistiti da specifiche polizze assicurative o garanzie bancarie per il rischio di insolvenza o fallimento. La copertura scatterà nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore e comporterà il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico ed il rientro immediato del turista. Fino ad oggi, l'articolo 50 comma 2 cod. tur. si limitava a prevedere la possibilità – non l'obbligo – che l'organizzatore o

⁵⁰ La Commissione ha avviato nei confronti dell'Italia, ai sensi dell'articolo 258 del Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea, una procedura contenziosa per gli evidenti elementi di fragilità del sistema imperniato sul Fondo Nazionale di garanzia per il consumatore di pacchetto turistico, in violazione degli obblighi imposti derivanti dalla direttiva 90/314/CEE. Nell'ambito della procedura d'infrazione 2012/4094, la Commissione europea ha constatato che il Fondo, in via di fatto, non è in grado di rispondere alla sua funzione, cioè di consentire, in caso di insolvenza e/o fallimento dell'organizzatore e/o venditore, di rimborsare il prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché di fornire un'immediata disponibilità economica, in caso di rientro forzato da Paesi extracomunitari in occasioni di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

l'intermediario stipulassero le polizze in parola, e solo per i viaggi all'estero⁵¹: quanto alla possibilità di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, essa era espressamente menzionata per prevedere la facoltà di garantire, con la polizza, "il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico". Ora la norma, come novellata, prevede che la copertura si estenda anche ai viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese e che essa possa assumere anche la forma della garanzia bancaria.

A seguito della riforma, all'articolo 50, comma 2, cod. tur., il primo periodo è sostituito dal seguente: "In ogni caso i contratti di turismo organizzato sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista." Dopo il primo periodo è inserito il seguente: "l'obbligo, per l'organizzatore e l'intermediario, di stipulare le polizze o fornire le garanzie di cui al primo periodo decorre dal 1° gennaio 2016."

In conseguenza della scelta di vincolare il settore privato alla stipulazione dell'assicurazione sui rischi in discussione, cessa - mercé l'abrogazione dell'articolo 51 del codice medesimo, a decorrere dal 1° gennaio 2016 - il secondo canale che era previsto a carico dello Stato: si tratta della garanzia affidata al Fondo Nazionale sopra esaminato.

In ogni caso, per i contratti di vendita dei pacchetti turistici, stipulati entro il 31 dicembre 2015, continuerà ad applicarsi la disciplina del-

⁵¹ L'art. 50 comma 2, vigente fino al 31/12/2015, prevedeva che i contratti di turismo organizzato potessero essere assistiti da polizze assicurative facoltative che, per i viaggi all'estero, garantivano il rientro immediato del turista a causa di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore o dell'intermediario, e che assicuravano al turista assistenza anche di tipo economico. Tali polizze potevano altresì garantire, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico (art. 50, comma 2, cod. tur.). Inoltre, gli organizzatori e gli intermediari potevano costituirsi in consorzi o altre forme associative idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo, per la copertura dei rischi appena elencati (art. 50, comma 3, cod. tur.).

l'articolo 51 del codice del turismo. Le istanze di rimborso relative a contratti di vendita dei pacchetti turistici stipulati entro il 31 dicembre 2015 devono essere presentate, a pena di decadenza, entro tre mesi dalla data in cui si è concluso o si sarebbe dovuto concludere il viaggio e sono definite fino ai limiti della capienza del Fondo nazionale di garanzia previsto dal citato articolo 51, la cui gestione liquidatoria è assicurata dall'amministrazione competente.

Infine, non è stata modificata la facoltà, prevista dall'art. 50, comma 6, cod. tur., per gli organizzatori e gli intermediari, di stipulare anche altre polizze assicurative di assistenza al turista, quali le polizze di assistenza medica, smarrimento bagagli, assistenza autostradale.

h) La nuova disciplina europea dei pacchetti turistici

Occorre rilevare che, in sede europea, è stata recentemente approvata una nuova direttiva (n. 2015/230/EU del 25/11/2015) sui pacchetti turistici e servizi turistici collegati, la quale dovrà essere recepita dagli stati membri entro gennaio 2018, entrando in vigore a partire dal 1° luglio 2018, così sostituendosi alla disciplina dei contratti di viaggio regolata, in Italia, dal codice del turismo.

La nuova normativa europea introduce alcune importanti novità, sia per quanto riguarda il regime di tutela dei turisti e di responsabilità degli operatori turistici, sia per quanto riguarda la definizione degli stessi, incidendo profondamente sull'ambito di applicazione della normativa turistica rispetto a quanto oggi avviene.

Partendo proprio dall'ambito di applicazione, la nuova normativa europea distingue tra i pacchetti turistici, i quali, a loro volta, possono essere "preconfezionati" (nel testo originale: *pre-arranged packages*), ovvero "composti liberamente dal turista" e acquistati da un unico operatore on-line oppure in agenzia (*customised packages*), ed i cd. "servizi turistici collegati" (*linked travel arrangements*). Questi ultimi sono servizi turistici disaggregati, ma finalizzati alla medesima vacanza e acquistati attraverso un link offerto dal sito su cui è stata effettuata la prima prenotazione, entro 24 ore dal primo acquisto.

Inoltre, sono espressamente esclusi dal nuovo regime, in base all'art. 2 della direttiva: a) i pacchetti e servizi turistici collegati che si estendono su un periodo inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un per-

nottamento; b) i pacchetti offerti e servizi turistici collegati agevolati occasionalmente e senza fini di lucro e soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori; c) i pacchetti e servizi turistici collegati acquistati in base a un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

Quindi, la nuova normativa non si applica alle gite ed escursioni giornaliere e al cd. turismo motivazionale (storico-artistico, sportivo, enogastronomico...) quando non prevedono un pernottamento. Inoltre, la disciplina prevista dalla nuova direttiva si applica, in base a quanto previsto all'art. 2, esclusivamente ai pacchetti e servizi turistici collegati venduti da "professionisti", così ulteriormente distinguendo i regimi di responsabilità a seconda della qualità professionale o meno del venditore. Sono, infine, espressamente esclusi dalla nuova disciplina i viaggi di lavoro, anche in questo caso duplicando i regimi di tutela a seconda che il viaggiatore sia un consumatore ovvero un professionista. La stessa persona, infatti, potrebbe rivestire entrambe le qualifiche a seconda che vada in vacanza con la famiglia ovvero partecipi ad un viaggio per scopi di lavoro, di formazione, o comunque professionali.

Per quanto riguarda la definizione degli operatori turistici, la nuova normativa, abbandonando la nozione di intermediario/agenzia di viaggio, distingue tra: 1) *organizzatore*, un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un altro professionista o unitamente a un altro professionista, oppure che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista attraverso processi collegati di prenotazione online (e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti è concluso entro 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico); e 2) *venditore*: il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.

Per quanto riguarda, invece, il regime di responsabilità di organizzatore e venditore, la nuova direttiva amplia le attuali misure di tutela previste per i pacchetti turistici tradizionali proposti dagli organizzatori o dai venditori al fine di includere espressamente i pacchetti assemblati liberamente dal turista (circostanza, peraltro, già pacificamente ammessa dalla giurisprudenza italiana in materia). In particolare, la

nuova normativa europea introduce ulteriori obblighi informativi aventi ad oggetto: i) l'identificazione dei soggetti responsabili di eventuali inadempimenti e il regime di tutela applicabile; ii) il carattere vincolante delle informazioni precontrattuali (contenute nell'opuscolo informativo); iii) un tetto massimo fissato all'8% per il possibile aumento di prezzo del viaggio ed un corrispettivo diritto di recesso del turista; iv) un ampliamento del diritto di recesso gratuito del turista in caso di disastri naturali, guerre, o simili; v) la previsione di un diritto di *recesso ad nutum* con il versamento di una penale di ragionevole importo, oltre alla possibilità di cedere ad altra persona il viaggio acquistato; vi) garanzie di rimborso e rimpatrio in caso di insolvenza dell'organizzatore.

Dall'altro lato, tuttavia, sono espressamente esclusi da tale nuovo regime i cd. servizi turistici collegati per i quali sono unicamente previsti appositi obblighi d'informazione ai fini dell'identificazione del soggetto responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici assistiti e una procedura facilitata per ottenere il rimborso in caso di insolvenza (es. fallimento) del venditore o dell'organizzatore del viaggio. In particolare, la direttiva, all'art. 19 prevede che, prima dell'acquisto di un servizio turistico collegato, il turista sia chiaramente informato del fatto che non potrà invocare *nessuno dei diritti* che si applicano esclusivamente ai pacchetti ai sensi della direttiva e che ciascun fornitore di servizi sarà il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del suo servizio.

3. Contratti di fornitura di prestazioni e responsabilità nell'attività di somministrazione di pasti, di alimenti e di bevande

a) Il contratto di ristorante

Nonostante la diffusione nell'odierna realtà commerciale, il settore della somministrazione di pasti e bevande non è ancora stato oggetto, nell'ordinamento giuridico italiano, di un'autonoma disciplina normativa. Sporadicamente, attraverso le leggi speciali e i regolamenti amministrativi, il legislatore ha disciplinato taluni profili dell'attività risto-

rativa: ci si riferisce, a titolo d'esempio, alla disciplina sull'affiliazione commerciale (l. 6 maggio 2004, 129), sull'erogazione del servizio sostitutivo di mensa aziendale (d.p.c.m. 18 novembre 2005), sulla definizione e classificazione degli esercizi di ristorazione (l. 287/1991, art. 5). Tale ultima disposizione chiarisce che per *esercizi ristorativi* debbano intendersi quelli che somministrano pasti e bevande (comprese quelle aventi un contenuto alcolico superiore al 21 per cento del volume), ricomprendendo tipologie quali ristoranti, trattorie, tavole calde, pizzerie e gli esercizi ad essi assimilabili.

Nonostante tale normativa di settore, i numerosi rapporti contrattuali pertinenti all'attività ristorativa, quali, ad esempio, il contratto di catering, di banqueting, e il contratto di ristorante non sono disciplinati dal codice civile, appartenendo alla cd. categoria dei *contratti atipici* o innominati. Il codice civile vigente, infatti, si limita a regolare specifici elementi del rapporto contrattuale tra ristoratore e cliente come la vendita, la somministrazione, l'appalto di servizi, lasciando alla giurisprudenza, ed ai giuristi, l'onere di evidenziare all'interno della singola tipologia contrattuale quale sia il rapporto prevalente. I contratti ristorativi appaiono, dunque, dotati di una tipicità "sociale," giustificata dalla loro diffusione nella prassi del mondo commerciale, ma non normativa, non essendo previsti da un'apposita norma.⁵²

Ciò premesso, il *contratto di ristorante* viene generalmente definito in dottrina come quel contratto con cui il ristoratore si obbliga, verso un corrispettivo in denaro, a fornire al cliente pasto e bevande da consumarsi all'interno di un locale attrezzato e nel quale, generalmente, si svolge anche l'attività di preparazione dei cibi.⁵³ La prestazione qualificante del contratto di ristorante è, dunque, la somministrazione di cibo e bevande, anche se ad essa possono aggiungersi altre di carattere accessorio, quali l'intrattenimento musicale, il guardaroba, il parcheggio.

⁵² A differenza di altri sistemi giuridici, il codice civile italiano prevede e ammette la libertà contrattuale e ne riconosce il principio di validità nell'art. 1322, comma 2, c.c. sempre che questa facoltà sia diretta a realizzare interessi meritevoli di tutela come richiesto dall'ordinamento giuridico.

⁵³ Santagata, *Dritto del Turismo*, UTET: 2013, pp. 227-228.

In quanto contratto atipico, al contratto di ristorazione si applicheranno in primo luogo le norme del *contratto in generale*, contenute nel Titolo II del Libro IV del codice civile. In secondo luogo, la disciplina del contratto di ristorante viene normalmente ricercata in quella del *contratto d'opera* prevista all'art. 2222 c.c. ovvero in quella dell'*appalto di servizi* prevista dall'art. 1677 c.c., a seconda che il ristorante sia un'impresa "artigiana" incentrata sul lavoro prevalente dell'imprenditore-ristoratore, ovvero l'organizzazione dell'impresa di ristorazione sia più complessa ed assuma dimensioni più consistenti.⁵⁴

Per quanto riguarda il regime contrattuale, sul cliente grava, principalmente, l'obbligo di pagare il *prezzo* per il servizio offerto dal ristoratore. Il ristoratore, dal suo canto, matura il diritto a ricevere il corrispettivo pattuito soltanto se porta a compimento la prestazione di somministrazione del pasto alla quale si è obbligato.

Quanto al prezzo, esso deve essere determinato o determinabile. A proposito rilevano le seguenti disposizioni:

- Art. 180, r.d. 6 maggio 1944 n. 635 (T.U.L.PS): "I pubblici esercenti debbono tenere esposte nel locale dell'esercizio, in luogo visibile al pubblico, la licenza e l'autorizzazione e la tariffa dei prezzi".
- Art. 14, comma 1, Codice del consumo: "Al fine di migliorare l'informazione del consumatore e di agevolare il raffronto dei prezzi, i prodotti offerti dai commercianti ai consumatori recano [...] l'indicazione del prezzo di vendita"¹⁴.
- Nel caso di somministrazione di cibi e bevande non si deve indicare il prezzo per unità di misura (art. 14, comma 5, lett. a, Codice del consumo).

Il contratto di ristorazione è un contratto a *forma libera* e non vincolata e, quindi, per la sua validità non è richiesta la forma scritta. Esso di regola viene concluso verbalmente o anche per fatti concludenti (es. il cliente entra nel locale, viene fatto accomodare ad un

⁵⁴ Il contratto d'appalto è il contratto in base al quale una parte assume, con l'organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o di un servizio, in cambio di un corrispettivo in denaro (art. 1655 c.c.). Invece, con il contratto d'opera, una persona si obbliga a compiere verso un corrispettivo un'opera o un servizio, con lavoro prevalentemente proprio e senza vincolo di subordinazione nei confronti del committente (art. 2222 c.c.).

tavolo e ordina una pietanza dal menù, oppure si serve direttamente dal self-service). Per quanto riguarda la comune prassi della *prenotazione*, da essa scaturiscono obblighi per il solo ristoratore, trattandosi nella maggioranza dei casi di prenotazione "pura e semplice." Il contratto di ristorante, infatti, si conclude solo nel momento dell'effettuazione della prima prestazione che può indentificarsi con l'accesso del cliente al ristorante e l'ordinazione del pasto. Resta comunque fermo l'obbligo, previsto in generale dal codice civile (art. 1337 c.c.)⁵⁵ per entrambe le parti di *comportarsi secondo buona fede* durante le trattative, con la conseguenza che il cliente potrebbe essere chiamato a rispondere del risarcimento dei danni nei confronti del ristoratore che riesca a provare il mancato uso dei tavoli prenotati. È, comunque, sempre possibile per il ristoratore richiedere il versamento di una caparra con l'effetto di anticipare la conclusione del contratto (e, quindi, anche dell'obbligazione di pagamento del prezzo) al momento della prenotazione.

Infine, su entrambi i contraenti (ristoratore e cliente) grava un generico obbligo di informazione della controparte in relazione a tutti gli aspetti che possano compromettere l'esecuzione della prestazione: il ristoratore, ad esempio, è tenuto ad informare il cliente circa i tempi di attesa per la preparazione di determinate pietanze, mentre il cliente, a sua volta, dovrà informare il ristoratore di eventuali allergie o intolleranza, non potendo, altrimenti, rifiutare di pagarne il prezzo.

⁵⁵ L'art. 1337 c.c. dispone che: "le parti, nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contratto ⁽¹⁾, devono comportarsi secondo buona fede". La violazione del dovere di buone fede genera responsabilità cd. precontrattuale. La natura della responsabilità precontrattuale è dibattuta tra chi ritiene si tratti di illecito aquiliano (2043 c.c.) e chi la riporta a quello contrattuale (1218 c.c.). Essa è posta a tutela dell'interesse, negativo, a non essere coinvolti in trattative inutili, a differenza di quanto accade nella responsabilità contrattuale (1218 c.c.) che sanziona la lesione dell'interesse positivo ad ottenere la prestazione dovuta. Anche nella responsabilità precontrattuale, comunque, devono essere risarciti sia il danno emergente (spese e perdite dovute alle trattative) sia il lucro cessante (perdita del vantaggio che si sarebbe potuto conseguire impiegando il tempo in trattazioni infruttuose in luogo di quella inutile; v. art. 1223 c.c.).

b) La responsabilità del ristoratore per i danni subiti dalle cose e dalle persone

Il ristoratore, come gli altri esercenti locali pubblici, come espressamente previsto dall'art. 1786 c.c., è sottoposto al regime di responsabilità operante per l'esercente l'attività alberghiera sopra esaminato, per *i danni subiti dalle "cose"* previsto dall'art. 1783 c.c.. In virtù di questa estensione, la disciplina relativa al *deposito di cose in albergo* si applica espressamente anche agli imprenditori di case di cura, di stabilimenti balneari o di pubblici spettacoli, pensioni, trattorie, carrozze letto e simili.⁵⁶ Se si va al ristorante e si appende il cappotto all'ingresso, se si lasciano gli zaini all'interno della propria tenda in campeggio o sulla propria sdraio in uno stabilimento balneare, cosa succede nell'ipotesi di sottrazione di tali beni?

Ebbene, l'art. 1786 c.c. estende anche ai ristoratori la responsabilità, prevista dall'art. 1783, per "ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo". Per quanto riguarda il dettaglio della disciplina del deposito in albergo, si rinvia a quanto esaminato nel relativo paragrafo. Tuttavia, è opportuno rilevare in questa sede che le notevoli differenze strutturali e di funzione dell'albergo rispetto al ristorante ed alle attività ad esso assimilate implicano una riduzione delle responsabilità del ristoratore.

Secondo la giurisprudenza maggioritaria, infatti, mentre l'albergatore risponde per tutte le cose introdotte dal cliente in albergo, la responsabilità per custodia del ristoratore è circoscritta agli oggetti di cui il cliente si deve liberare per il migliore godimento del servizio, come giacca, ombrello e cappello, con l'esclusione degli oggetti che rimangono, invece, sotto la diretta sorveglianza del cliente in quanto non intralciano la consumazione del pasto stesso (portafoglio, borsetta, cellulare...). È stata, per esempio, esclusa l'applicabilità della responsabilità per custodia alla consumazione al bar fatta in piedi.

⁵⁶ Ma l'elenco potrebbe estendersi a campeggi, alberghi diurni, sale da ballo, parucchieri ed in tutti i casi in cui ricorre un'attività imprenditoriale organizzata che importa la frequenza di pubblico nell'ambiente ad essa proprio, e in cui la natura delle prestazioni rese impone al cliente di liberarsi, sia pure per breve tempo, da alcune delle cose portate al seguito con l'esigenza che esse siano protette e vigilate.

Sempre l'art. 1783 c.c., al terzo comma, prevede una limitazione della responsabilità per le cose portate dal cliente in albergo "sino all'equivalente di cento volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata". Per il ristoratore, tale limite di responsabilità è parametrato al costo medio di un pasto. Tuttavia, tale limitazione non opera e, quindi, la responsabilità del ristoratore è illimitata, quando, a norma dell'art. 1784 c.c.: "1) le cose gli sono state *consegnate in custodia*⁵⁷; 2) ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare".⁵⁸

Come per l'albergatore, anche sul ristoratore ricade, inoltre, un *obbligo di protezione della persona cliente*, il quale non riguarda solo gli incidenti avvenuti nel locale ristorante in senso stretto, ma anche i danni provocati dalle eventuali strutture accessorie collocate, per esempio, nell'annesso giardino (laghetto, dondoli, giochi per bambini)⁵⁹.

La cd. *responsabilità per i danni cagionati dalla cosa in custodia ex art. 2051 c.c.*,⁶⁰ infatti, ha base nell'esistenza di un effettivo potere fisico di vigilanza e di controllo da parte di un soggetto sulla cosa, al quale potere inerisce il dovere di vigilare sulla cosa stessa in modo da impedire che essa produca danni a terzi. L'ipotesi contemplata dalla norma sussiste quando la cosa produca da sola un danno.⁶¹ Nella terza parte del presente lavoro, per esempio, verrà esaminato il caso di un cliente ferito, durante la cena di capodanno, da una scheggia proveniente da un piatto frantumato (il piatto è la "cosa" in custodia).

⁵⁷ In tal caso, può anche mancare una esplicita dichiarazione negoziale di deposito ma deve, comunque, risultare oggettivo e non equivoco l'intento del depositante in tal senso.

⁵⁸ Tale articolo è stato così modificato dall'art. 3, l. 10 giugno 1978, n. 316, adottata a ratifica ed esecuzione della convenzione europea sulla responsabilità degli albergatori, firmata a Parigi il 17 dicembre 1962.

⁵⁹ Cass. 23 aprile 1981, n. 2431.

⁶⁰ L'art. 2051 c.c. prevede che: "Ciascuno è responsabile del danno cagionato dalle cose che ha in custodia, salvo che provi il caso fortuito".

⁶¹ Diverso è il caso in cui il danno deriva dall'opera dell'uomo: in tale frangente si applica la generale previsione della responsabilità extracontrattuale o aquiliana di cui all'art. 2043 c.c.: "qualunque fatto doloso o colposo, che cagiona ad altri un danno ingiusto, obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno. Si tratta del cd. principio del *neminem ledere*, che si può tradurre nella regola comune: "chi rompe paga".

L'art. 2051 c.c. pone una presunzione di colpa per i danni prodotti dalla cosa a carico del custode, la cui responsabilità è esclusa solo in caso di *caso fortuito*. Quest'ultimo consiste in un evento naturale o ad esso assimilato, indipendente dalla volontà umana, che esca dalla ragionevole prevedibilità, ed a cui non si possa ovviare senza cautele superiori a quelle della media diligenza. Al caso fortuito viene equiparata, dalla giurisprudenza, la *causa estranea*, comprensiva altresì del fatto dello stesso danneggiato, sempre che questo abbia, nel determinismo dell'evento dannoso, un'autonoma efficienza causale e presenti carattere di inevitabilità rispetto alla sfera di azione del custode. Nel caso che verrà esaminato *infra*, per esempio, la responsabilità del ristoratore viene esclusa in quanto l'attività benaugurale di "lancio del piatto", assolutamente imprevedibile e certamente estranea all'uso che normalmente si fa dei piatti nei ristoranti, è idonea ad integrare un'ipotesi di caso fortuito; in ogni caso, secondo la Corte di Cassazione, il ferimento nel caso specifico è stato causato da una "causa estranea", ovvero dal fatto colposo del terzo (un commensale del ferito).

Il ristoratore è, infine, responsabile, ex art. 2049 c.c., "*per i danni arrecati dal fatto illecito dei loro domestici e commessi nell'esercizio delle incombenze a cui sono adibiti.*" La norma si applica se esiste un rapporto che attribuisce il potere direzionale e decisionale a padroni e committenti, di cui è tipico quello di lavoro subordinato. E' necessario, inoltre, che lo svolgimento dell'attività costituisca l'occasione che ha originato l'illecito (c.d. nesso di occasionalità necessaria). Il danneggiato non ha l'onere di provare dolo o colpa del danneggiante mentre rimane, ovviamente, l'onere di dimostrare gli altri elementi costitutivi dell'illecito. Secondo il dettato della norma, invece, padroni e committenti non hanno la possibilità di fornire la prova contraria. Tuttavia, anche in questa ipotesi, la giurisprudenza ammette la dimostrazione del caso fortuito a loro discolta. Per esempio, nel caso concreto che verrà esaminato, la Corte di Cassazione ha escluso anche la responsabilità del ristoratore ex art. 2049 c.c. proprio per l'assenza di un nesso di causalità tra la condotta del fornire i piatti da parte di un cameriere e il lancio degli stessi da parte di un commensale.

c) Il cliente-consumatore

A tutti gli effetti il rapporto contrattuale che nasce dalla richiesta del servizio ristorativo può essere ricondotto, qualora ne ricorrano i requisiti soggettivi ivi previsti sopra esaminati, alla normativa introdotta dal codice del consumo (D.lgs. n. 206 del 2005) ad integrazione della disciplina generale del codice civile sulla quale il codice del consumo, comunque, prevale, in caso di contrasto. I *requisiti soggettivi* per l'applicazione della disciplina speciale si ricavano dalla formulazione delle definizioni generali delle nozioni di "consumatore e "professionista" contenute nell'art. 3, lett. a) e lett. c) del codice del consumo. Da un lato, è indispensabile che il ristoratore sia un soggetto (persona fisica o giuridica) che conclude il contratto nell'esercizio di un'attività commerciale. Dall'altro lato, è necessario che il cliente sia una persona fisica che agisce "per scopi estranei" all'attività imprenditoriale o alla libera professione eventualmente esercitata.

Il contratto ristorativo può, dunque, far sorgere un rapporto contrattuale cd. *business to consumer*, stipulato tra un professionista e un consumatore. D'altro lato, lo stesso cliente potrebbe rivestire la veste di professionista – e non di consumatore, qualora si recasse nel ristorante, per esempio, per un pranzo di lavoro. Ebbene, lo stesso pasto e la stessa persona, a seconda che rivesta la qualifica di consumatore (a cena con la propria famiglia) o di professionista (a pranzo con un cliente) possono ricadere sotto una diversa tutela giuridica. Infatti, il cliente che sia anche consumatore è assistito dalla maggiore tutela prevista dal Codice del Consumo, mentre il cliente professionista rimarrà assoggettato alla sola disciplina codicistica.

Ai contratti di ristorazione (nonché di somministrazione, di catering e di banqueting) di prodotti alimentari stipulati da professionisti con consumatori si applicano le disposizioni degli artt. 128 – 135 del codice del consumo che disciplina *la vendita dei beni di consumo*. La prestazione che viene offerta dal ristoratore (somministrazione di un pasto e/o bevande) può, infatti, essere considerata come la cessione di un *bene di consumo*⁶² che è stato assemblato e rielaborato attraverso

⁶² Si intende per: "a) beni di consumo: qualsiasi bene mobile, anche da assemblare" (art. 128, comma 2, lett. a, Codice del consumo).

so la manipolazione degli alimenti che lo compongono.⁶³ Il contratto di ristorazione, quindi, ai fini del codice del consumo è equiparato al contratto di vendita e sottoposto ad un regime normativo "speciale", che si sostituisce integralmente a quello generale dettato, per la vendita, dagli artt. 1490-1497 c.c.. La definizione del contratto di vendita delineata nel codice del consumo è, tuttavia, una nozione più ampia rispetto a quella stabilita nell'art. 1470 c.c. Infatti, l'art. 128 del codice del consumo equipara al contratto di vendita tutti i contratti a titolo oneroso con i quali il produttore si impegna a procurare al consumatore la disponibilità di un bene di consumo.

Brevemente, in base all'art. 129 cod. cons., il ristoratore ha l'obbligo di consegnare al consumatore *beni conformi* a quanto stabilito dal contratto. Secondo quest'ultima disposizione, la conformità si presume quando i beni oggetto del contratto di consumo: a) sono *idonei all'uso* al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo; b) sono *conformi alla descrizione* fatta dal venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello; c) presentano *la qualità e le prestazioni abituali* di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura; d) sono *altresì idonei all'uso particolare voluto dal consumatore* e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.

Il ristoratore è, dunque, responsabile nei confronti del cliente-consumatore per qualsiasi *difetto di conformità del bene* (nel caso di specie, il pasto e le bevande somministrate), previa denuncia, da parte del consumatore, del difetto di conformità da effettuarsi entro 60 giorni dalla scoperta dello stesso. Un difetto di conformità, come previsto dal codice del consumo, potrebbe ravvisarsi, per esempio, qualora il ristoratore servisse al cliente una pietanza diversa da quella pattuita tra le parti o descritta nel menù, per quanto riguarda la composizione

⁶³ V. Papa – Nerbini, p. 8.

degli ingredienti ovvero le tecniche di preparazione. Si pensi, per esempio, al caso, che verrà discusso nella terza parte, in cui il cliente lamenta variazioni alla composizione, qualità e quantità del menù pattuito con il ristoratore in occasione di una celebrazione di matrimonio.

I rimedi posti a tutela del cliente-consumatore, ai sensi dell' art. 130 cod. cons., sono più ampi di quelli previsti dalla disciplina codicistica sulla vendita. Infatti, in caso di difetto, il cliente può chiedere, a sua scelta e senza costi aggiuntivi, il ripristino della conformità del bene, mediante riparazione o sostituzione, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Inoltre, il consumatore può richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto nel caso in cui: a) la riparazione e la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose; b) il venditore non abbia provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro un termine congruo; c) la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore. Ciò comporta, in capo al ristoratore, l'obbligo di ripresentare un "bene conforme" o, in alternativa, di ridurre il prezzo o, in talune ipotesi, di risolvere il contratto stesso (con conseguente decadenza dell'obbligo del cliente di pagare il prezzo). Tuttavia, il cliente non ha diritto alla risoluzione del contratto nel caso in cui il difetto di conformità sia di *lieve entità*.

In base a quanto disposto dall'art. 131 cod. cons., infine, il ristoratore è responsabile nei confronti del consumatore anche quando il difetto di conformità sia *imputabile ad un terzo*, come un precedente venditore o di qualsiasi altro intermediario. In questo caso, tuttavia, è fatto salvo il diritto del ristoratore di agire in regresso nei confronti del soggetto responsabile per ottenere la reintegrazione di quanto prestato.

d) La ristorazione collettiva, il catering ed il banqueting

Negli ultimi decenni, ha assunto un rilievo economico e commerciale sempre più consistente la ristorazione collettiva, anche detta *catering*, la quale, in origine, riguardava quasi esclusivamente il trasporto aereo e marittimo ed oggi interessa vari tipi di ristorazione, quali quella scolastica, aziendale, istituzionale (ospedali, carceri, case di cura e

riposo), turistica e commerciale (alberghi, tavole calde, self service), autostradale. Anche nel caso del catering si pone, dunque, la necessità di inquadrare il fenomeno in una delle categorie regolate dal codice civile, al fine di individuare i regimi di responsabilità e la disciplina applicabile, trattandosi di *contratto innominato*.

I contratti di catering maggiormente diffusi si svolgono secondo due modalità: la prima prevede la gestione diretta *in loco* del servizio di ristorazione collettiva, tramite l'uso di una cucina e di una sala mensa; la seconda, invece, prevede la fornitura di pasti preconfezionati e presuppone che la preparazione ed il confezionamento del cibo avvengano in locali esterni, per essere poi recapitati a destinazione ad orari prestabiliti.

Quest'ultimo tipo di catering, caratterizzato dalla mera fornitura di pasti confezionati altrove, è certamente disciplinato dal *contratto di somministrazione* in base al quale il somministrante si obbliga a eseguire prestazioni periodiche o continuative di cose, contro il corrispettivo di un prezzo (art. 1559 c.c.). La disciplina sulla somministrazione rileva, in particolare, per quanto riguarda l'art. 1560 c.c. che regola l'entità della prestazione. Infatti, se nel contratto sono stabiliti solo i limiti massimo e minimo per le singole prestazioni, spetta all'avente diritto la determinazione del quantitativo dovuto. Ma nell'ipotesi in cui l'entità della somministrazione vada determinata in misura del fabbisogno giornaliero, per il quale è prestabilito solo un quantitativo minimo, l'avente diritto alla prestazione dalla società di catering ha diritto alla fornitura per la quantità che soddisfa le proprie esigenze anche se superano i valori pattuiti.

Il primo tipo di catering, invece, caratterizzato dalla gestione diretta *in loco* del servizio di ristorazione collettiva, viene generalmente fatto rientrare nello schema della disciplina del *contratto di appalto di servizi* (art. 1677 c.c.), data la prevalenza delle prestazioni di fare, rispetto alla mera somministrazione del pasto preconfezionato. Infatti, in questo tipo di contratto, a fronte del pagamento di un corrispettivo unitario, l'impresa di catering si occupa anche della gestione della cucina, della preparazione e dell'allestimento del pasto, nonché del riordino e della pulizia dei locali in cui il pasto viene somministrato.

A latere, il committente e l'impresa di catering possono stipulare un *contratto di comodato d'uso* (art. 1803 c.c.), per la fruizione dei loca-

li adibiti allo svolgimento dei pasti. Si tratta di un contratto essenzialmente gratuito anche se non è esclusa la possibilità di far ricorso a un comodato c.d. "oneroso" a patto che l'onere imposto non sia di una consistenza tale da far venir meno la natura tipica del contratto. Non deve comunque trattarsi di un corrispettivo per il godimento della cosa, come avviene nel contratto di locazione. Dal contratto di comodato discendono obblighi in primo luogo per il comodatario, ossia, in questo caso, per l'impresa di catering. Come dispone l'articolo 1804 c.c., il comodatario deve *custodire e conservare* il bene ricevuto con quella che viene definita la diligenza del buon padre di famiglia, ossia con quell'impegno che si richiede in relazione alla specifica obbligazione assunta. Il comodatario, tuttavia, non risponde del normale deterioramento che il bene subisce per effetto dell'uso per il quale gli è stato consegnato eccetto il caso in cui vi sia un deterioramento dovuto a sua colpa. È importante sapere, inoltre, che il proprietario della cosa data in comodato (es: cucina e locali mensa) deve garantirla da eventuali vizi. In particolare, se tali vizi dovessero cagionare danni a chi se ne serve, il comodante deve risarcirli se, pur essendo a conoscenza dei vizi, non ha avvertito il comodatario. Per quanto riguarda, infine, le spese legate all'utilizzo del bene concesso in comodato, l'articolo 1808 c.c. prevede che chi utilizza il bene in comodato dovrà sostenere le spese necessarie per servirsi della cosa senza poterne chiedere il rimborso mentre avrà diritto a essere rimborsato delle sole spese straordinarie sostenute "per la conservazione della cosa, se queste erano necessarie e urgenti".

Accanto allo sviluppo dell'impiego del contratto di catering nei più svariati settori, si è anche assistito allo sviluppo di servizi di ristorazione collettiva cosiddetti di *banqueting* resi in luoghi non propriamente destinati alla ristorazione, quali castelli e ville private, giardini, ed in occasione dell'organizzazione di particolari eventi, quali fiere, congressi, matrimoni. Tipicamente, accanto ai servizi propriamente definiti di catering, il banqueting offre altri *servizi accessori*, quali il reperimento, l'arredamento e l'allestimento dei locali, la messa a disposizione di attrezzature di svago, il trasporto, la preparazione e la somministrazione dei pasti, servizi di assicurazione, di pulizia e anche di trasporto.

Anche il contratto di banqueting, nel quale sono prelevanti le prestazioni consistenti in un fare, rispetto a quelle di dare (la sommini-

strazione del pasto), rientra nella disciplina del *contratto di appalto di servizi* (art. 1655 c.c.). Diversamente dal catering, tuttavia, non si tratta di un contratto di durata, in quanto il servizio di banqueting è svolto sempre in relazione ad un particolare evento.

Per quanto attiene ai profili di responsabilità dell'impresa di banqueting, in caso di inadempimento di questi, il committente può richiedere, ai sensi dell'art. 1668 c.c., l'eliminazione dei vizi a spese dell'appaltatore oppure una proporzionale riduzione del prezzo, oltre, in ogni caso, il risarcimento del danno qualora vi siano profili di colpa dell'impresa di banqueting. Nell'ipotesi in cui l'inadempimento sia tale da rendere il servizio del tutto inadatto alla sua destinazione, il committente può, inoltre, richiedere la risoluzione del contratto (e la restituzione del prezzo).

4. Contratti di fornitura di prestazioni in altre forme di ricettività e di ristorazione

a) Agriturismo

Il comparto agriturismo è disciplinato da una legge settoriale, la n. 96 del 2006, intitolata, appunto, "disciplina dell'agriturismo", la quale, sostituendosi all'abrogata legge n. 730 del 1985, ha riordinato una normativa disorganica emanata nel tempo, definendo un profilo omogeneo di impresa agrituristica più aderente alla politica comunitaria in materia di turismo rurale.

Il modello delineato nel provvedimento è quello di *un turismo diverso*, prima di tutto culturale, in grado di promuovere le potenziali risorse del comparto agricolo e del mondo rurale nella prospettiva del miglioramento dell'economia del territorio e della società nel suo complesso. Tra le finalità della legge del 2006, rispetto alla precedente legge quadro del 1985, vi è l'indicazione della valorizzazione delle risorse naturali e culturali delle aree rurali, della diversificazione delle attività, del recupero del patrimonio edilizio nel rispetto delle caratteristiche tipologiche e paesaggistico ambientali (art. 3 l. n. 96 del 2006).

Rispetto alla competenza legislativa esclusiva delle Regioni in materia di turismo e agricoltura, ai sensi dell'art. 117 Cost., *l'intervento*

normativo statale in materia agrituristica è stato giustificato dalla compresenza di numerosi profili, quali quelli civilistici, tributari, di tutela dell'ambiente e dei beni culturali, oltre che di tutela della salute, di competenza esclusiva dello Stato.⁶⁴ D'altro canto, resta affidata all'emanazione delle leggi regionali la concreta regolamentazione dell'impresa agrituristica nel rispetto delle esigenze e prerogative locali.

L'elemento identificatore dell'agriturismo è, nella nuova legge, il *rapporto di connessione* tra le attività agrituristiche e le attività agricole principali. Ha contribuito alla definizione del rapporto di connessione anche la giurisprudenza, che ha insistito sulla necessità del legame tra l'attività economica agrituristica ed il *fattore terra*, anche al fine di evitare forme di concorrenza sleale a danno delle imprese rurali propriamente turistiche,⁶⁵ con le quali non mancano anche elementi di affinità (emblematica l'ospitalità in alloggi o spazi aperti del turismo cd. rurale).

La connessione delle attività agrituristiche alle attività agricole principali determina, inoltre, l'acquisto della qualità di *imprenditore agricolo*, nella fisionomia tracciata dall'art. 2135 c.c., con la principale conseguenza dell'esenzione dell'impresa turistica dal fallimento. Peraltro, la nuova normativa prevede accanto alla gestione in forma di impresa individuale, familiare e cooperativa anche quella societaria di persone, di capitali o cooperative (art. 2, n. 1). Un'altra novità è costituita dal fatto che l'imprenditore agricolo può valersi, per lo svolgimento

⁶⁴ La corte costituzionale, tuttavia, con sentenza n. 339 del 2007 ha dichiarato l'illegittimità dei seguenti articoli: art. 4, 3° e 4° comma, lett. a), b), c), e) ed f); art. 5, 4° e 5° comma; art. 6, 2° e 3° comma; art. 8, L. 20 febbraio 2006, n. 96, in quanto contrari alle prerogative regionali in materia di agriturismo.

⁶⁵ V. Cass. 28 aprile 2005, n. 8849, che ha ritenuto che: "La nozione d'imprenditore agricolo contenuta nell'art. 2135 c.c., alla quale occorre fare riferimento per il richiamo contenuto nell'art. 1 legge fallimentare (R.D. 16 marzo 1942, n. 267) - nel testo (applicabile nella specie "ratione temporis") precedente alla modifica introdotta dal D.lgs. n. 228 del 2001, che ha innovato la pregressa nozione allo scopo di rafforzare la posizione imprenditoriale dell'operatore agricolo, soprattutto per le attività connesse -, presuppone che l'attività economica ruoti attorno al "fattore terra", con la conseguenza che deve ritenersi estranea all'attività agricola l'attività di realizzazione e gestione di villaggi turistici, la gestione, locazione e vendita d'appartamenti, bungalows, alberghi e sale di convegni."

delle attività agrituristiche, delle prestazioni di familiari e lavoratori dipendenti, anche a tempo indeterminato. Infine, è stato eliminato il requisito della stagionalità delle attività agrituristiche, così ulteriormente riducendo le differenze tra agriturismo, esercitato da imprenditori agricoli, e turismo rurale, esercitato da imprenditori commerciali.

La legge di riforma, come enunciato all'art. 1, mira a ampliare le potenzialità dell'agriturismo, allo scopo di tutelare, qualificare e valorizzare le risorse specifiche di ciascun territorio, favorire il mantenimento delle attività umane nelle aree rurali, la multifunzionalità in agricoltura e la differenziazione dei redditi agricoli, la difesa del territorio e dell'ambiente da parte degli imprenditori agricoli, il recupero del patrimonio edilizio rurale, la difesa del patrimonio paesaggistico locale, la tutela delle produzioni tipiche e di qualità e delle connesse tradizioni eno-gastronomiche, la promozione della cultura rurale e dell'educazione alimentare, lo sviluppo agricolo e forestale.

In tale contesto di intenti va individuato l'ampliamento delle *attività agrituristiche* definito all'art. 2, che include, fermo restando il rapporto di connessione rispetto all'attività agricola principale, le attività di l'ospitalità, la somministrazione pasti e bevande costituiti prevalentemente da prodotti propri o di aziende agricole della zona, la degustazione di prodotti aziendali e miscita di vino, l'organizzazione, anche all'esterno della struttura agriturbistica, di attività ricreative, culturali, didattiche, sportive, escursionistiche e di ippoturismo (fattorie didattiche etc...).

Il requisito della connessione delle attività agricole principali rispetto alle attività agrituristiche sopra elencate è espresso attraverso il carattere della *prevalenza* delle prime sulle seconde, espresso in base al criterio del "tempo di lavoro necessario alle attività" nel senso che le ore di lavoro impegnate nell'agricoltura devono superare quelle dedicate all'agriturismo (art. 4).

Inoltre, per quanto riguarda la *somministrazione di pasti e bevande*, solo quando il servizio di ristorazione preveda un numero di ospiti superiore a dieci il rapporto di connessione con l'attività agricola prevalente deve essere di volta in volta accertato in base ai criteri del tempo-lavoro definiti dalle singole regioni. Peraltro la connessione viene valutata in riferimento a tutto il territorio, dal momento che la legge (art. 4) prevede la possibilità che nella somministrazione di pasti e be-

vande siano utilizzati sia i prodotti dell'azienda agrituristica che di aziende agricole della zona, che nel loro complesso devono rappresentare la prevalenza dei prodotti impiegati. La restante quota deve provenire da artigiani alimentari della zona e riferirsi a produzioni agricole regionali (di zone omogenee contigue di regioni limitrofe). I prodotti di altra provenienza sono ammessi in casi eccezionali e per quantità limitate.

La legge di riforma ha anche semplificato la procedura amministrativa per l'avvio e l'esercizio delle attività agrituristiche, prevedendo che la stessa avvenga tramite una segnalazione certificata di inizio attività al Comune territorialmente competente (art. 9).

È, infine, da segnalare, l'ampliamento, realizzatosi anche per l'influenza del diritto comunitario, del settore agrario verso *il pescaturismo e l'ittiturismo*, che si realizza attraverso l'assimilazione dell'imprenditore ittico all'imprenditore agricolo (ai sensi dell'art. 2 D.lgs. n. 226 del 2001) e la previsione di forme di ospitalità fornita dai pescatori e la somministrazione di pasti a base di prodotti della pesca (art. 2 D.lgs. n. 4 del 2012). Inoltre, le norme previste per l'agriturismo dalla legge n. 96 del 2006 sono applicabili alle attività di ititurismo svolte dai pescatori relativamente all'ospitalità, alla somministrazione dei pasti costituiti prevalentemente da prodotti derivanti dall'attività di pesca, nonché le attività connesse, ivi compresa la pescaturismo (art. 12 l. n. 96 del 2006).

b) Il demanio marittimo ad uso turistico

Il demanio marittimo rientra tra i *beni pubblici destinati alla navigazione* disciplinati dal codice della navigazione e ivi definiti come quei beni di proprietà pubblica che sono strumentali per il perseguimento, da parte dello stato o degli enti territoriali, di interessi pubblici connessi con la navigazione e con le attività marinare in genere. Tra i beni del *demanio marittimo* sono ricompresi, in particolare: i) il lido, la spiaggia, i porti, le rade; ii) le lagune, le foci dei fiumi che sboccano in mare, i bacini di acqua salsa o salmastra che almeno durante una parte dell'anno comunicano liberamente col mare; iii) i canali utilizzabili ad uso pubblico marittimo (art. 28 cod. nav.). Fanno, inoltre, parte del demanio marittimo anche le cd. pertinenze, ovvero le costruzio-

ni e le altre opere appartenenti allo Stato, che esistono entro i limiti del demanio marittimo e del mare territoriale, sono considerate come pertinenze del demanio stesso (art. 29 cod. nav.).

I beni demaniali, a norma dell'art. 823 c.c. sono di proprietà dello Stato e si caratterizzano per il fatto di non poter alienati né formare oggetto di diritti a favore di terzi, se non attraverso lo strumento della *concessione amministrativa*. In quanto titolare del diritto di proprietà sui beni demaniali, spettano allo Stato tutte le attività connesse alla proprietà, quali, per quanto qui rileva, la riscossione del canone della concessione e la fissazione dei limiti del demanio marittimo (art. 32-34 cod. nav.). Spettano, invece, alle Regioni, in via esclusiva a norma dell'art. 117 Cost., le funzioni legislative e regolamentari, mentre sono delegate ai Comuni le funzioni attinenti la gestione e l'amministrazione dei beni demaniali, come, per esempio, il rilascio delle concessioni. Peraltro, in virtù del processo di *federalismo demaniale*, introdotto con il D.lgs. n. 85 del 2010, anche la proprietà dei beni demaniali è oggetto di un processo di graduale trasferimento agli Enti Territoriali.⁶⁶

A norma dell'art. 823 c.c., spetta all'autorità amministrativa locale la tutela dei beni che fanno parte del demanio pubblico. In particolare, l'ente territoriale competente, compatibilmente con le esigenze del pubblico uso, può concedere l'occupazione e l'uso, anche esclusivo, di beni demaniali e di zone di mare territoriale per un determinato periodo di tempo (art. 36 cod. nav.). Le *concessioni d'uso dei beni demaniali* sono possibili solo se idonee a garantire il miglior godimento dell'interesse pubblico. La concessione d'interesse pubblico nella fruizione della spiagge è, tuttavia, variata, nel corso degli anni, cedendo alle esigenze dei turisti di poter usufruire dei servizi offerti dagli stabilimenti balneari. Tuttavia, le regioni, nel predisporre i piani di utilizzazione delle aree del demanio marittimo, sentiti i comuni interessati, devono individuare un corretto equilibrio tra le aree concesse a soggetti privati e gli arenili liberamente fruibili; devono, inoltre, individuare le modalità e la collocazione dei varchi necessari al fine di consentire

⁶⁶ A Dicembre 2015, circa il 60% dei beni trasferibili sono passati agli Enti Territoriali.

il libero e gratuito accesso e transito, per il raggiungimento della battigia antistante l'area ricompresa nella concessione, anche al fine di balneazione (l. n. 296 del 2006, art. 1, comma 254). Inoltre, i concessionari hanno l'obbligo di garantire l'accesso ed il transito gratuito alla battigia, anche ai fini della balneazione, alle persone non clienti dello stabilimento, a pena di incorrere in provvedimenti di revoca ai sensi dell'art. 42, secondo comma cod. nav..

Le *concessioni per finalità turistica*, indipendentemente dalla natura o dal tipo degli impianti previsti per lo svolgimento delle attività, hanno durata di sei anni (l. n. 88 del 2001, art. 10). Alla scadenza si rinnovano automaticamente per altri sei anni e così successivamente ad ogni scadenza. La cd. Finanziaria del 2007 ha, tra l'altro, ulteriormente allungato la durata delle concessioni fino ad un massimo di venti anni "in ragione dell'entità e della rilevanza economica delle opere da realizzare e sulla base dei piani di utilizzazione delle aree del demanio marittimo predisposti dalle regioni" (art. 1 comma 253 l. n. 296 del 2006).

La procedura di *rinnovo automatico*, di fatto, rischia di vanificare la previsione di procedure comparative per la scelta del concessionario, in violazione a quanto disposto dalla cd. Direttiva Servizi (Direttiva 2006/126/CE) avente ad oggetto la liberalizzazione e l'eliminazione delle barriere allo sviluppo del settore dei servizi tra Stati membri. In particolare, all'art. 12, la Direttiva obbliga gli Stati Membri ad adottare procedure di selezione tra i candidati potenziali, che presentino garanzie di imparzialità e di trasparenza e prevedano, in particolare, un'adeguata pubblicità dell'avvio della procedura e del suo svolgimento e completamento. Tuttavia, la legge che ha recepito, in Italia, la direttiva in parola (d.l. n.194 del 2009) ha previsto la proroga automatica per tutte le concessioni in essere alla data di entrata in vigore, proroga poi ulteriormente estesa, dal d.l. n. 179 del 2012, fino al 31 dicembre 2020.⁶⁷

Il procedimento per il rilascio della concessione è regolato, oltre che dal codice della navigazione, dal *regolamento per l'esecuzione del co-*

⁶⁷ Medio tempore, alcuni giudici amministrativi si sono rivolti alla Corte di giustizia dell'Unione Europea, affinché decida se la proroga al 2020 delle concessioni demaniali sia legittima oppure contrasti con la Direttiva Servizi.

dice della navigazione (artt. 5-58). Il regolamento in parola dispone che per il rilascio della concessione si debba presentare domanda al capo del compartimento competente per territorio. La domanda deve specificare l'uso che il richiedente intende fare del bene demaniale e la durata della concessione richiesta e deve essere corredata da una relazione tecnica delle opere da eseguire, dal piano della località e dai disegni particolari degli impianti, firmati da un professionista abilitato.

Quando si tratti di concessioni di particolare importanza per l'entità o per lo scopo, il capo del compartimento ordina la pubblicazione della domanda mediante affissione nell'albo del comune ove è situato il bene richiesto e l'inserzione della domanda per estratto nel Foglio degli annunci legali della provincia. Inoltre, qualora pervengano più domande di concessione, è preferito il richiedente che offra maggiori garanzie di proficua utilizzazione della concessione e si proponga di avvalersi di questa per un uso che, a giudizio dell'amministrazione, risponda ad un più rilevante interesse pubblico. In particolare, al fine della tutela dell'ambiente costiero, per il rilascio di nuove concessioni demaniali marittime per attività turistico-ricreative è data preferenza alle richieste che importino attrezzature non fisse e completamente amovibili (art. 37 cod. nav.).

Nell'atto di concessione è determinato, tra l'altro, l'ammontare e le scadenze del *canone*. I criteri di determinazione dei canoni demaniali marittimi per finalità turistiche sono stabiliti dalla legge statale (l. 296 del 2006, art. 1, comma 251). Per le concessioni con licenza di durata superiore al biennio il canone è pagato anticipatamente a rate biennali. Il concessionario deve pagare il canone anche quando non usufruisce in tutto o in parte della concessione, salvo il disposto dell'articolo 40 cod. nav. che prevede la possibilità di ridurre il canone qualora l'utilizzazione di beni del demanio marittimo da parte del concessionario venga ad essere ristretta per effetto di preesistenti diritti di terzi.

Dal provvedimento di concessione derivano una serie di *obblighi* a carico del concessionario, il cui adempimento è soggetto al controllo dell'autorità amministrativa concedente. In particolare, il concessionario è responsabile verso l'amministrazione degli obblighi assunti con l'atto di concessione e verso i terzi di ogni danno cagionato alle persone o alle cose nell'esercizio della concessione stessa. Il concessionario si obbliga, in particolare, a garantire la pulizia e la cura dell'area in con-

cessione e delle eventuali pertinenze, a garantire il funzionamento dei servizi igienico-sanitari, il salvataggio e, come si è visto, anche il transito gratuito verso la battigia.

La concessione è *revocabile*, quando venga meno l'interesse pubblico oggetto della concessione, a discrezione dell'amministrazione concedente, qualora sia di durata inferiore ai quattro anni e non importi impianti di difficile sgombero. Negli altri casi è revocabile solo per specifici motivi inerenti al pubblico uso del mare o per altre ragioni di pubblico interesse, a giudizio discrezionale dell'amministrazione concedente. Nelle concessioni che hanno dato luogo a una costruzione di opere stabili l'amministrazione marittima, salvo che non sia diversamente stabilito, è tenuta a corrispondere un indennizzo pari al rimborso di tante quote parti del costo delle opere quanti sono gli anni mancanti al termine di scadenza fissato (art. 42 cod. nav.).

L'amministrazione può anche dichiarare la sanzione della *decadenza* del concessionario per una serie di motivi, tra cui la mancata esecuzione delle opere prescritte nell'atto di concessione, o per mancato inizio della gestione, nei termini assegnati, per cattivo uso, per mutamento sostanziale dello scopo, per omesso pagamento del canone, per abusiva sostituzione di altri nel godimento della concessione, per inadempienza degli obblighi derivanti dalla concessione, o imposti da norme di leggi o di regolamenti. Al concessionario decaduto non spetta alcun rimborso per opere eseguite né per spese sostenute (art. 47 cod. nav.).

Di regola, il concessionario deve esercitare direttamente la concessione. Il concessionario, in casi eccezionali e per periodi determinati, previa autorizzazione dell'autorità che ha rilasciato la concessione, può affidare ad altri soggetti la gestione delle attività secondarie nell'ambito della concessione (art. 45 bis cod. nav.). Si tratta dei cd. *contratti di terziarizzazione* consistenti nel trasferimento della gestione di una o più attività secondarie rientranti nell'ambito della concessione demaniale ad un terzo come nel caso, per esempio, nell'affitto di azienda balneare. A maggior ragione, è necessaria l'autorizzazione dell'autorità concedente quando il concessionario intende sostituire altri nel godimento della concessione sia per atto tra vivi (in caso di vendita o di esecuzione forzata) che *mortis causa* (in caso di morte del concessionario) (art. 46 cod. nav.). Non necessitano, invece, della preventiva au-

torizzazione le cessioni di attività strumentali alla gestione dell'impresa balneare, attraverso, ad esempio, contratti di appalto di servizi, mandato, lavoro subordinato.

c) Turismo termale

Il turismo termale, per la peculiarità dei particolari interessi pubblici coinvolti, costituisce un particolare comparto del settore turistico, oggetto di una apposita disciplina settoriale.

In primo luogo, il turismo termale coinvolge anche il *diritto alla salute* che, ai sensi dell'art. 32 della Costituzione, la Repubblica tutela come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, garantendo cure gratuite agli indigenti. In considerazione dell'importanza della tutela del diritto alla salute, il turismo termale non è materia di esclusiva competenza regionale, ma rientra nell'ambito della legislazione concorrente Stato-Regioni e, quindi, può essere regolamentato dalla legge statale (la legge 323 del 2000). A tale proposito, il Codice del Turismo distingue, all'art. 281, il "turismo termale," il quale è disciplinato dalla legge n. 323 del 2000 dal "turismo del benessere," che segue la disciplina prevista dal titolo III del codice stesso. La regolamentazione del settore del turismo termale non presenta, infatti, solo esigenze di tutela della salute pubblica, ma anche di tutela dall'uso non corretto della qualificazione "termale" da parte di centri benessere e beauty farm a svantaggio di quelle strutture effettivamente titolari di concessioni minerarie per le attività termali.⁶⁸

In secondo luogo, la necessità di una normativa speciale è stata motivata dall'evidente evoluzione del turismo termale che recentemente ha assunto, anche grazie alla validazione terapeutiche delle stazioni termali ed alla loro conseguente inclusione tra i servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale, una dimensione sociale e non più elitaria. Il Codice del Turismo, dal suo canto, all'art. 22, comma 2. menziona il

⁶⁸ Il turismo termale, in quanto componente dei servizi sanitari, è anche stato oggetto di una specifica Direttiva europea (la Direttiva 24/2011/UE) la quale sancisce il principio della libera circolazione dei cittadini nella scelta delle cure sanitarie transfrontaliere (cd. turismo sanitario), riconoscendo un fondamentale meccanismo di rimborso delle spese sanitarie riconosciute all'estero.

turismo termale tra i circuiti nazionali di eccellenza a sostegno dell'offerta e dell'immagine turistica dell'Italia, corrispondenti ai contesti turistici omogenei o rappresentanti realtà analoghe e costituenti eccellenze italiane, nonché veri e propri itinerari tematici lungo tutto il territorio nazionale. Infatti, il *prestigio dei centri termali* può riflettersi positivamente sull'intero territorio circostante, contribuendo a rafforzare l'attrattività della destinazione turistica.

La legge n. 323 del 2000 che disciplina l'erogazione delle prestazioni termali è incentrata sul riconoscimento del valore sanitario e terapeutico delle cure termali al fine di assicurare il mantenimento ed il ripristino dello stato di benessere psico-fisico e promuove, altresì, la tutela e la valorizzazione delle risorse naturali, ambientali e culturali dei territori termali del patrimonio idrotermale anche ai fini dello sviluppo turistico (art. 1). La centralità della funzione terapeutica delle risorse termali è riconfermata dalla definizione stessa di cure termali prevista, all'art. 2, come quelle cure che utilizzano acque termali o loro derivati, aventi riconosciuta efficacia terapeutica per la tutela globale della salute nelle fasi della prevenzione, della terapia e della riabilitazione delle patologie. La legge precisa che i termini «terme», «termale», «acqua termale», «fango termale», «idrotermale», «idromineraie», «*thermae*», «spa (*salus per aquam*)» possono essere utilizzati esclusivamente con riferimento alle fattispecie aventi riconosciuta efficacia terapeutica.

È, espressamente previsto, comunque, che gli stabilimenti termali possono erogare, in appositi e distinti locali, prestazioni e trattamenti eseguiti sulla superficie del corpo umano il cui scopo esclusivo o prevalente sia quello di mantenerlo in perfette condizioni, di migliorarne e proteggerne l'aspetto estetico, modificandolo attraverso l'eliminazione o l'attenuazione degli inestetismi cutanei presenti (art. 3 comma 2).

Le cure termali sono erogate a carico del Servizio sanitario nazionale, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 4 della stessa legge, negli stabilimenti delle *aziende termali accreditate* che: i) risultano in regola con l'atto di concessione mineraria o di subconcessione o con altro titolo giuridicamente valido per lo sfruttamento delle acque minerali utilizzate; ii) utilizzano, per finalità terapeutiche, acque minerali e termali, nonché fanghi, sia naturali sia artificialmente preparati, mufte e simili, vapori e nebulizzazioni, stufe naturali e artificiali, qualora le

proprietà terapeutiche delle stesse acque siano state riconosciute a norma di legge; iii) sono in possesso dell'autorizzazione regionale, ai sensi delle varie normative regionali; iv) rispondono ai requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi definiti a livello regolamentare (art. 3).

La legge, inoltre, prevede l'istituzione di un *marchio di qualità termale* riservato ai titolari di concessione mineraria per le attività termali, ai quali è assegnato, con decreto del Ministro dell'ambiente, su proposta e con modalità stabilite dalla regione territorialmente competente (art. 13). In particolare, il titolare della concessione mineraria per le attività termali presenta alla regione di appartenenza la domanda di assegnazione del marchio di qualità termale unitamente ad una documentazione attestante: a) l'adozione di apposito bilancio ambientale e la relativa relazione tecnica; b) la sottoscrizione, certificata dalla competente camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura, di accordi volontari tra gli esercizi alberghieri del territorio termale per autodisciplinare l'uso più corretto dell'energia e dei materiali di consumo in funzione della tutela dell'ambiente; c) l'attività di promozione, certificata dalla competente azienda di promozione turistica, per la valorizzazione delle risorse naturali, culturali e storico-artistiche proprie del territorio termale; d) l'adozione da parte degli enti locali competenti di idonei provvedimenti per la gestione più appropriata dei rifiuti e per la conservazione e la corretta fruizione dell'ambiente naturale (art. 13, comma 3).

Infine, all'art. 7, la legge 323 del 2000 prevede l'istituzione di una scuola di specializzazione in medicina termale e, all'art. 9, specifici obblighi formativi per l'operatore di assistenza termale. La formazione professionale dei questi ultimi è affidata alla legislazione regionale.

PARTE III: esame della giurisprudenza

1. Casistica specifica dell'attività ricettiva

a) La prenotazione alberghiera nell'impostazione classica

La sentenza in esame (Cass. n. 17150/2002) riflette l'orientamento giurisprudenziale maggioritario in tema di prenotazione alberghiera secondo cui quest'ultima rappresenterebbe un atto unilaterale di accettazione (da parte del cliente) di un'offerta al pubblico (fatta dall'albergatore), idonea, quando giunge a conoscenza dell'albergatore, a determinare la conclusione del contratto definitivo, con la conseguenza che un'eventuale disdetta da parte del cliente costituirebbe sempre e comunque un'ipotesi di recesso unilaterale dal contratto d'albergo.

Da tale impostazione deriva il problema, frequente nella pratica, di distinguere una semplice richiesta di informazioni circa la disponibilità di una camera dall'effettiva intenzione di stipulare un contratto definitivo d'albergo.

Nel caso in questione, il Cliente impugnava davanti al tribunale di Alessandria la sentenza con cui il Pretore di Novi Ligure lo aveva condannato al pagamento, nel 1997, della somma di L. 2.160.000 nei confronti di un Albergo della stazione sciistica Les Deux Alpes in Francia per aver provveduto a prenotare tre camere doppie per alcuni giorni dell'agosto del 1994, senza poi usufruirne e senza pagarne il corrispettivo. Il Tribunale, con sentenza depositata nel 1999, accoglieva l'appello del Cliente rigettando la domanda di risarcimento dell'Albergo. Riteneva il giudice alessandrino che l'Albergo non aveva provato che fosse stato stipulato un contratto; che dalle deposizioni della teste, dipendente dell'albergo, risultava che vi era stata una telefonata del Cliente, che aveva effettuato una prenotazione delle camere; che la teste non aveva specificato cosa intendesse per prenotazione; che il solo fatto del contatto telefonico, in assenza del pagamento di un acconto, come previsto dall'opuscolo pubblicitario dell'Albergo e dalla prassi, lasciava intendere che detto contatto telefonico fosse solo finalizzato ad

una richiesta di informazioni; che quindi non era stata fornita la prova della conclusione del contratto.

L'Albergo ricorreva in Cassazione, deducendo che la teste aveva dichiarato che il Cliente aveva effettuato telefonicamente la prenotazione delle camere di albergo; che il termine prenotazione ha un chiaro significato e che non vi è ragione per assimilarlo ad una mera richiesta di informazione; che nella specie si trattava di offerta al pubblico, per cui la sola adesione all'offerta da parte del Cliente aveva comportato la conclusione del contratto, a norma dell'art. 1336, c.c..

La Corte di Cassazione, con sentenza n. 17150 del 2002, rigettava il ricorso dell'Albergatore, affermando che: *"il contratto di albergo, in ragione del carattere di offerta al pubblico che l'albergatore fa nelle forme d'uso, quali l'esposizione delle tariffe vigenti o l'indicazione, nei vari messaggi pubblicitari, dei dati essenziali dell'offerta si conclude, a norma degli art. 1326 e 1336 c.c., nel momento in cui l'albergatore viene a conoscenza dell'accettazione (espressa o tacita) del cliente, al quale fine assume rilievo, quale accettazione dell'offerta, anche la cosiddetta prenotazione effettuata per un periodo futuro (che, peraltro, dà luogo alla conclusione di un contratto sottoposto alla condizione sospensiva della disponibilità della stanza, con conseguente obbligo dell'albergatore, a norma dell'art. 1358 dello stesso codice, di comportarsi secondo buona fede, provvedendo, ove abbia margini di tempo sufficienti, a confermare la prenotazione o a comunicare l'indisponibilità della camera).*

Ne deriva che: *"la revoca della prenotazione da parte del Cliente integra unilaterale sottrazione al vincolo contrattuale e determina l'obbligazione di tenere indenne della perdita subita l'albergatore, previo accertamento della mancata utilizzazione della stanza da parte del medesimo, restando comunque escluso che, nell'ipotesi in cui debbano essere forniti anche prestazioni o servizi accessori (quali ad es. di somministrazione di pasti) tali perdite possano coincidere con il prezzo del mancato soggiorno, dovendo detrarsi da questo l'importo de servizi non resi".*

Tutto ciò premesso, tuttavia, la Suprema Corte ha ritenuto che, nel caso di specie, non vi sia stata un'accettazione dell'offerta al pubblico, ma piuttosto una mera richiesta di informazioni. In particolare, nota la Corte, alla prenotazione telefonica non è poi seguito il versamento del-

l'acconto, che era invece previsto sia dalla prassi che dall'opuscolo pubblicitario predisposto dall'Albergo. In altri termini, a parere della Corte, proprio per la mancata corrispondenza di detta accettazione rispetto a quella prevista nell'ambito dell'offerta al pubblico, quale risultava dalla prassi e dalla documentazione pubblicitaria, quella che la teste qualificava "prenotazione", in effetti costituiva, invece, una richiesta di informazioni.

b) La prenotazione alberghiera quale contratto atipico a titolo gratuito

La sentenza in esame (Tribunale di Spoleto, n. 91 del 24/5/1995) supera la ricostruzione della prenotazione alberghiera fatta dalla giurisprudenza maggioritaria esaminata al precedente paragrafo, la quale vi ravvisa un atto unilaterale di accettazione (da parte del cliente) dell'offerta pubblica permanente di alloggio emessa dall'albergatore idoneo, di per sé, a perfezionare il contratto di albergo. Al contrario, il Tribunale di Spoleto fa propria la ricostruzione minoritaria in giurisprudenza, ma preferita dalla più recente dottrina, secondo cui la prenotazione alberghiera è un contratto atipico, consensuale, unilaterale ed essenzialmente gratuito, da cui discendono obbligazioni per il solo albergatore. Secondo questa ricostruzione, quindi, nulla è dovuto, quale corrispettivo per il servizio di prenotazione. Se, tuttavia, l'albergatore decide di richiedere un corrispettivo (quale acconto sul prezzo finale), tale pattuizione muta la natura del contratto, configurando non un contratto di prenotazione, ma, piuttosto, un contratto definitivo di albergo ovvero un contratto preliminare al contratto di albergo.

Nel caso di specie, un'agenzia di servizi congressuali (Cliente) contattava, nel Marzo 1993, un prestigioso Albergo di Spoleto per l'organizzazione di un convegno. Nello stesso mese, il Cliente effettuava la prenotazione di 80 camere e di una cena di gala per altrettanti coperti; l'Albergo accettava, richiedendo, tuttavia, il versamento di una somma di lire 3 milioni, che veniva effettivamente pagata dal Cliente. Poco dopo, il Cliente chiedeva di ridurre il numero delle camere a 50 e di adeguare alla stessa cifra il numero dei coperti per la cena di gala, ma l'Albergo rifiutava. Infine, il Cliente effettivamente usufruiva di sole 16 camere e di 44 coperti alla cena di gala. L'Albergo, quindi, ter-

minato l'evento, emetteva una fattura per 27.179.800 lire per il pagamento dei servizi oggetto della prenotazione originaria; il Cliente, dal suo canto, pagava solo i servizi effettivamente utilizzati, che quantificava in 5.629.000 lire, comprensivi della somma precedentemente versata.

L'Albergo, quindi, citava il Cliente innanzi al Tribunale di Spoleto chiedendone la condanna al pagamento di quanto dovuto in base al contratto originario di prenotazione. Il Cliente si difendeva sostenendo la tesi, minoritaria, secondo cui il contratto di prenotazione alberghiera è un contratto unilaterale che crea obblighi gravanti solo sull'albergatore e che, comunque, il pagamento dei servizi pagati, ma non fruiti, poteva dare luogo ad un'ipotesi di ingiusto arricchimento di quest'ultimo.

Il Tribunale di Spoleto respingeva le argomentazioni del Cliente asserendo che il pagamento iniziale di un acconto pari a 3 milioni di lire aveva mutato la natura del contratto stipulato tra le parti, il quale non sarebbe più stato un contratto di prenotazione, avente caratteristiche di contratto atipico, unilaterale e preparatorio del contratto di albergo, ma, bensì, di un contratto preliminare, che, in quanto tale, comporta obblighi per entrambe le parti. Secondo il Tribunale di Spoleto, infatti: *"la prenotazione alberghiera è un contratto innominato, fonte di obbligazioni per il solo albergatore, che rimane obbligato alla conclusione del contratto definitivo, libera rimanendo l'altra parte di prestare o meno ad esso il proprio consenso. Qualora alla prenotazione si accompagni la corresponsione di una somma di denaro, comunque sia essa denominata, a favore dell'albergatore, si deve ritenere che le parti abbiano inteso stipulare un contratto preliminare, fonte di obbligazioni per entrambe le parti."* Non avendo adempiuto alle proprie obbligazioni derivanti dal contratto preliminare così stipulato, il Cliente è tenuto a risarcire all'Albergo i danni subiti a causa dell'inadempimento e quantificati, dal Giudice investito della controversia, in 15 milioni di Lire.

c) La responsabilità dell'albergatore per le cose portate in albergo

Per affrontare la sentenza in esame (Cass. n. 1684/1994), occorre richiamare brevemente la disciplina del deposito in albergo esamina-

ta sopra e che prevede una responsabilità illimitata dell'albergatore per le cose che gli sono state consegnate in custodia dal cliente (art. 1784 c.c.) e una responsabilità limitata entro un limite massimo pari all'equivalente di cento volte il prezzo giornaliero di locazione dell'alloggio per le cose che il cliente abbia semplicemente portato con sé (art. 1783 c.c.). La sentenza della Cassazione sancisce il principio per cui il cliente non ha l'obbligo di affidare gli oggetti di valore di sua proprietà in custodia all'albergatore, mancando una specifica previsione normativa in tale senso; pertanto, ove non si avvalga di tale facoltà, corre solo il rischio di non poter ottenere, in caso di sottrazione, l'integrale risarcimento del danno, ma di potersi giovare della sola tutela prevista dall'art. 1783 c.c., a meno che non provi la colpa dell'albergatore ai sensi dell'art. 1785 bis c.c.

La protagonista della vicenda è la Cliente di un Albergo che aveva portato una valigetta contenente gioielli di un certo valore nella propria camera, invece di consegnarla all'Albergatore. A seguito della sottrazione dei gioielli, la Cliente citava l'Albergo innanzi al Tribunale di Ascoli Piceno per ottenere l'integrale risarcimento del danno, quantificato in L. 94.900.000. L'Albergatore negava la propria responsabilità sul presupposto che, trattandosi di oggetti di valore, questi avrebbero dovuto essergli consegnati in custodia dalla Cliente. Il Tribunale, invece, ritenendo provata la grave colpa dell'Albergatore, considerato che le porte delle varie camere dell'albergo potevano essere aperte indifferentemente con le chiavi delle altre camere, condannava i convenuti al risarcimento del danno che liquidava in lire 9 milioni.

Anche la Corte di Appello di Ancona, investita della questione su ricorso dell'Albergatore, confermava la condanna di quest'ultimo al pagamento di lire 9 milioni, rivalutato all'attualità in lire 18 milioni.

Gli Albergatori proponevano, quindi, ricorso in Cassazione contro la sentenza della Corte di Appello di Ancona, sostenendo che non poteva trovare applicazione l'art. 1785-bis c.c. che prevede la responsabilità illimitata in caso di colpa dell'albergatore, dal momento che le cose sottratte erano costituite nella specie da oggetti preziosi per i quali l'albergatore sarebbe stato responsabile solo se lasciati in sua custodia.

La Cassazione respingeva il ricorso dell'Albergatore, affermando che, nel caso di cose semplicemente portate in albergo, l'albergatore non

può invocare il limite di cui all'art. 1783 cod. civ. e risponde, quindi, il limitatamente, quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose siano dovute a sua colpa o a colpa dei membri della sua famiglia o dei suoi ausiliari (art. 1785 *bis* cod. civ.). Secondo la Suprema Corte, nel caso di specie, la colpa dell'albergatore è stata provata sul rilievo che le porte delle varie camere dell'albergo potevano essere aperte indifferentemente anche con le chiavi di altre camere.

Inoltre, i Giudici respingono la tesi dell'Albergatore secondo cui questi non deve rispondere della sottrazione di oggetti preziosi che non siano stati affidati alla sua custodia, considerato che, se è vero che l'Albergatore non può rifiutare di ricevere in custodia gli oggetti di valore (tranne i casi espressamente prevista dall'art. 1784 c.c.) la legge non prevede un corrispondente obbligo per il cliente di affidarli in custodia. Al contrario, il cliente che non si avvale della possibilità di consegnare detti oggetti in custodia corre solo il rischio di non poter ottenere, in caso di sottrazione, l'integrale risarcimento del danno (art. 1783 c.c.) a meno che non provi la colpa dell'albergatore ai sensi dell'art. 1785-bis c.c., ipotesi, quest'ultima, effettivamente verificatasi nella fattispecie.

2. Casistica specifica dell'attività di intermediazione di viaggi

a) La responsabilità del tour operator per l'inadempimento dei servizi gestiti da terzi

Nel caso che si esamina (Cass., n. 22619/2012), una Turista acquistava un pacchetto turistico predisposto da un noto tour operator avente ad oggetto un viaggio in India. Durante il viaggio di rientro, l'aereo sui cui viaggiava la Cliente era costretto ad atterrare a Jaipur, a causa delle avverse condizioni atmosferiche. Il tour operator offriva, quindi, ai propri turisti la possibilità di optare per un pernottamento a Jaipur a sue spese, ovvero di accettare un trasferimento via taxi. La Turista optava per quest'ultima soluzione, ma, durante il tragitto, il taxi tamponava violentemente un autobus, causando danni alla Turista trasportata. Quest'ultima, rientrata a casa, citava innanzi al tribunale di Termini il tour operator al fine di ottenere il risarcimento dei danni subiti.

Il Tribunale respingeva la domanda risarcitoria della Turista, la quale ricorreva avanti la Corte d'Appello di Perugia. Nel corso del giudizio di appello, la Corte, confermando la sentenza resa dal Tribunale in primo grado, osservava come nessun inadempimento fosse ascrivibile all'operatore, il quale ex art. 15 della legge 27.12.1977, n. 1084 (legge di ratifica della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV)) risponde dei danni causati al viaggiatore solo a motivo del proprio inadempimento totale.

Avverso tale sentenza, la turista proponeva, quindi, ricorso per cassazione, sostenendo come la Corte d'Appello avesse erroneamente escluso la responsabilità dell'organizzatore del pacchetto turistico, ritenendo il tassista "terzo estraneo al contratto", laddove il medesimo, invece, avrebbe dovuto essere qualificato come "terzo prestatore di servizi del quale il tour operator si è avvalso" ai fini dell'adempimento della propria obbligazione e del cui colposo inadempimento esso risponde ai sensi del codice del turismo, e non in virtù della CCV.⁶⁹

In particolare, l'art. 15, n. 1, comma 2°, della CCV prevede una mera responsabilità per *culpa in eligendo*, simile alla responsabilità dell'intermediario di viaggio (agenzie) sopra esaminata: il tour operator sarà esente da ogni responsabilità nel caso in cui dimostri di essersi servito di un soggetto professionalmente idoneo all'esecuzione in sicurezza del servizio e, inoltre, quando una diversa scelta non avrebbe potuto evitare il verificarsi del danno. Al contrario, l'art. 43, comma 2°, del codice del turismo dispone la responsabilità dell'organizzatore che si avvalga di terzi prestatori di servizi per l'esecuzione del contratto di viaggio, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.⁷⁰

⁶⁹ A seguito dell'emanazione del d. legis. n. 111/1995, la CCV ha continuato a regolare, fino all'emanazione del codice del turismo, i contratti di organizzazione e intermediazione di viaggio non riconducibili all'ambito di applicazione della nuova disciplina di derivazione comunitaria, ovvero quei contratti di viaggio in cui i servizi turistici si profilano come separati e non sono riconducibili alla nozione di pacchetto turistico.

⁷⁰ Si ricorda che l'art. 3, comma 2°, cod. tur., ha disposto l'abrogazione della l. n. 1084/1977 di ratifica della CCV. Di conseguenza, a seguito dell'entrata in vigore del codice del turismo, la normativa di riferimento in materia di contratti di viaggio rimane esclusivamente quella contenuta nel codice del turismo.

Ciò premesso, la Suprema Corte correttamente riteneva applicabile la disciplina di cui al codice del turismo, trattandosi di pacchetto turistico con la conseguenza che il tassista deve essere considerato quale un prestatore di servizi del quale l'organizzatore si è avvalso. In particolare, la Corte affermava che la responsabilità dell'organizzatore e del venditore di pacchetti turistici trova fondamento nel rischio connesso all'utilizzazione dei terzi nell'adempimento dell'obbligazione e nella regola generale di cui agli artt. 1228 e 2049 cod. civ., in base alla quale il debitore che nell'adempimento dell'obbligazione si avvale dell'opera di terzi risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro, ancorché non siano alle sue dipendenze. Nel caso di specie, atteso che il trasporto in taxi risultava ravvisato quale soluzione alternativa offerta dall'organizzatore del pacchetto turistico in vista dell'attuazione del proprio impegno obbligatorio, secondo la Cassazione, la Corte di merito avrebbe dovuto applicare il principio *cuius commoda eius et incommoda*, comportante l'assunzione del rischio per i danni arrecati alla Turista.

b) Il risarcimento del danno da vacanza rovinata

Il caso da cui origina la presente pronuncia (Cass. civ., n. 297/2011) è frequente nella pratica: un gruppo di turisti convenivano un tour operator lamentando che durante il godimento di un pacchetto turistico "tutto compreso" si erano verificati numerosi disservizi e carenze. In particolare, appena giunti nell'hotel prescelto, erano stati costretti ad una lunga attesa prima di ricevere in consegna le camere, che si trovavano in cattive condizioni igieniche; che la piscina dell'hotel non era facilmente praticabile in relazione agli orari di apertura e chiusura; che sul lido non vi erano ombrelloni sufficienti per tutti i turisti; che neanche i tavoli dei ristoranti erano sufficienti; che pertanto, a seguito della segnalazione di tali inconvenienti ai responsabili dell'hotel, erano stati trasferiti presso altra struttura alberghiera distante circa 300 km dal luogo di villeggiatura prescelto.

I turisti, pertanto, citavano il tour operator innanzi al Giudice di Pace di Napoli chiedendo il risarcimento dei danni patrimoniali, corrispondenti alla quota individuale di partecipazione al viaggio, oltre che dei danni non patrimoniali (cd. danno da vacanza rovinata). D'altro can-

to, il tour operator eccepiva che gli attori erano decaduti dal diritto al risarcimento ex art. 19 D.lgs. n. 111/1995 (poi art. 985 D.lgs. n. 206/2005 ed oggi art. 49 D.lgs. n. 79/2011, codice del turismo) per non aver sporto il reclamo ivi previsto mediante lettera raccomandata entro e non oltre dieci giorni dalla data di rientro.

Sia il Giudice di Pace di Napoli, in primo grado, con sentenza resa nel 2002, che il Tribunale di Napoli, in secondo grado, con sentenza resa nel 2005, dichiaravano la responsabilità del tour operator condannandolo al pagamento, in favore di ogni singolo attore, della somma di Euro 610,00, oltre interessi legali.

Anche la Suprema Corte, adita su ricorso del tour operator, confermava le decisioni dei giudici di merito, affermando, in primo luogo, che la disciplina prevista dal Codice del Consumo (oggi dal Codice del Turismo) in tema di contestazione e reclamo sopra citata, lungi dallo stabilire oneri e decadenze a carico del consumatore-viaggiatore, deve ritenersi a favore di quest'ultimo, nel senso che: i) la contestazione delle "mancanze" deve avvenire senza ritardo proprio per consentire all'organizzatore di porvi rimedio in loco, e che ii) l'invio di una raccomandata, da parte del consumatore, con ricevuta di ritorno entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro, è facoltativa ed ha la chiara funzione di denuncia degli inadempimenti al fine di favorire una soluzione della controversia in via stragiudiziale. La Cassazione, dunque, non ravvisava alcun termine di decadenza nell'inutile decorso dei dieci giorni stabiliti in materia di reclamo, ritenendo tale interpretazione in linea con la tutela del consumatore quale contraente debole ed altresì con i principi generali attualmente vigenti nel codice del consumo.

Inoltre, nella stessa sentenza, la Corte ribadiva il proprio consolidato orientamento in tema di vacanza rovinata in base al quale, con il contratto avente ad oggetto un pacchetto turistico tutto compreso, sottoscritto dal consumatore sulla base di una articolata proposta contrattuale, spesso contenuta in un "depliant" illustrativo, l'organizzatore assume specifici obblighi contrattuali, soprattutto di tipo qualitativo, inerenti a modalità del viaggio, sistemazione alberghiera, livello dei servizi, etc.; conseguentemente, qualora le prestazioni non siano esattamente adempiute, secondo un criterio medio di diligenza valutabile dal giudice del merito, sussiste la responsabilità contrattuale e il conse-

guente obbligo risarcitorio dell'organizzatore, salvo la prova della non imputabilità dell'inadempimento, derivante (ai sensi dell'art. 1256 cod. civ. e del D.lgs. 17 marzo 1995, n. 111, art. 17 applicabile *ratione temporis*) da eventi successivi alla stipula del contratto, quali il caso fortuito o la forza maggiore, ovvero l'esclusiva responsabilità del terzo o del consumatore.

In altre parole, vertendosi in tema di responsabilità contrattuale, i Turisti non avevano alcun onere di provare l'inesatto adempimento di controparte, ma era il tour operator che, per liberarsi da responsabilità, doveva provare il proprio esatto adempimento o, eventualmente, la sussistenza di un caso fortuito o di forza maggiore a sua scriminante.

Inoltre, nel caso di specie, considerato che dall'inadempimento dell'organizzatore erano derivati sofferenze psichiche, disagi e turbamenti, la Corte riteneva che lo stesso potesse essere fonte, oltre che di danno patrimoniale in relazione al prezzo del contratto di viaggio, anche del cosiddetto danno da vacanza rovinata quale voce di danno non patrimoniale, codificato, per la prima volta, dal codice del turismo all'art. 47.

c) Esonero dalla responsabilità del tour operator nel caso di impossibilità della prestazione turistica

Nel caso in esame (Cass. n. 10651/2008), Tizio e Caia acquistavano un pacchetto turistico nell'isola di Djerba, in Tunisia, in un villaggio per vacanze. Arrivati sul luogo del soggiorno, si accorgevano dell'impraticabilità del mare causata dallo scarico abusivo di una petroliera al largo della costa tunisina. Ritornati a casa alla fine della vacanza, i due turisti agivano in giudizio, nei confronti dell'organizzatore del viaggio, per vedersi ristorato il danno da vacanza rovinata.

In questo caso, il giudice di merito condannava il tour operator a corrispondere un indennizzo pari alla metà del costo della vacanza a favore degli attori. La Cassazione confermava tale condanna, constatando la natura complessa della prestazione del tour operator, la quale si articola nella fornitura di più servizi volti alla medesima finalità turistica, sì che l'impossibilità di prestare anche uno solo di essi determinerebbe il venir meno dell'interesse creditorio coincidente con il pie-

no godimento della vacanza. Di conseguenza, sebbene la fruizione del mare e della spiaggia non possa essere considerata in senso stretto un servizio turistico, secondo la Cassazione, la stessa, nel caso di specie, costituiva il presupposto di utilità del pacchetto turistico.

In questo senso, tra l'altro, si pone una serie di obblighi previsti dal codice del turismo in capo all'organizzatore del viaggio tutto compreso e volti a garantire al turista il risultato promesso ovvero a predisporre adeguate soluzioni alternative. Tale responsabilità del tour operator è esclusa solo allorché l'impossibilità della prestazione non sia a lui imputabile perché derivante da fatto del terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da caso fortuito o forza maggiore.

Nel caso di specie, tuttavia, la Suprema Corte non solo ha ritenuto che la possibilità di fruire del mare costituisse un presupposto essenziale del contratto di viaggio in questione perché strettamente connesso al richiamo commerciale del villaggio presso cui era programmato il soggiorno. D'altro lato, la Corte ha anche riconosciuto che l'evento a causa del quale è stata guastata la fruibilità del mare non poteva evidentemente imputarsi ad un inadempimento del *tour operator*, consistendo piuttosto in un fatto doloso del terzo, certamente imprevedibile e, comunque, non conosciuto dall'organizzatore del viaggio al momento della conclusione del contratto con i propri clienti.

Tuttavia, secondo la Corte di Cassazione, nel caso di specie, l'operatore turistico non aveva adempiuto all'obbligo di attivarsi per offrire al cliente soluzioni alternative *in loco* né aveva offerto una parziale restituzione del prezzo. Su tale inadempimento dell'organizzatore del viaggio, quindi, secondo la Suprema Corte, non rileverebbe l'eventuale fatto del terzo. D'altro lato, i viaggiatori avrebbero dovuto tempestivamente segnalare all'organizzatore l'impossibilità di accedere al mare, in modo da consentire a quest'ultimo di attivarsi con delle soluzioni alternative, per esempio, offrendo loro di spostarsi in altro hotel, ovvero restituendo loro la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quelle effettuate. Alla stregua di tale regola generale, dunque, anch'essa evidentemente ispirata all'obbligo di buona fede, la Suprema Corte confermava la condanna del tour operator, riducendo, tuttavia, l'ammontare del risarcimento sul presupposto che il fatto colposo dei turisti aveva concorso a cagionare il danno.

3. Casistica specifica dell'attività di somministrazione di cibo e bevande

a) Responsabilità del ristoratore per i danni subiti dai clienti

Il caso in esame (Cass. n. 2312/2003), seppure particolare, presenta una problematica non insolita. Durante i festeggiamenti per l'arrivo del nuovo anno, all'interno di una trattoria, i clienti si divertivano a scagliare a terra i piatti quale segno di buon auspicio. Tuttavia, un Cliente veniva colpito da una scheggia proveniente da uno dei piatti frantumati che lo feriva all'occhio destro. A seguito dell'incidente, il Cliente citava in giudizio la titolare della Trattoria al fine di essere risarcito per i danni fisici subiti. In primo grado, il Tribunale accoglieva le domande di risarcimento proposte dal Cliente, condannando la Trattoria al risarcimento dei danni, liquidati in Lire 49.709.500. Contro tale decisione proponeva vittoriosamente appello il titolare della Trattoria. I Giudici della Corte d'Appello, infatti, rigettavano la domanda risarcitoria del Cliente, in ragione dell'assenza di prove in merito alla dinamica dell'incidente ed alla conseguente impossibilità di escludere il concorso della responsabilità dello stesso danneggiato e dei suoi commensali. Chiamata a decidere in terzo grado, su ricorso del Cliente, anche la Corte di Cassazione confermava la decisione dell'appello, negando una qualunque responsabilità della Trattoria.

In tale sentenza, in particolare, la Corte di Cassazione escludeva la configurabilità, in capo al titolare del ristorante, i) sia di una responsabilità contrattuale, ii) sia di una responsabilità dei padroni e commitenti di cui all'art. 2049 c.c., iii) sia di una responsabilità extracontrattuale ex art. 2049 c.c., iv) sia, infine, di una responsabilità per cose in custodia di cui all'art. 2051 c.c..

In primo luogo, la Corte di Cassazione ha escluso una *responsabilità contrattuale* del titolare del ristorante, affermando che in capo allo stesso sussiste l'obbligo di fornitura della prestazione tipica del servizio di ristorazione, ma non anche l'obbligo di garantire il pacifico godimento della stessa. Veniva specificato che: "*comunque non poteva affermarsi che il C. avesse diritto di consumare la cena in condizioni di tranquillità e assenza di ogni rischio, con conseguente obbligo della gestrice del ristorante di far cessare l'attività certamente pericolosa*

che alcuni clienti ponevano in essere nel suo locale". La Corte negava, quindi, l'esistenza di una forma di responsabilità contrattuale in ragione: *"dell'assenza di un nesso causale tra l'evento dedotto e la prestazione di servizio oggetto di contratto".*

La Suprema Corte ha altresì escluso la sussistenza di una *responsabilità extracontrattuale* del titolare del ristorante sia in base all'art. 2049 c.c. sia ex art. 2051 c.c.. Secondo la Corte, infatti, la responsabilità dei padroni e dei committenti per i fatti illeciti commessi dai preposti di cui all'art. 2049 c.c. non avrebbe potuto trovare applicazione nel caso di specie in ragione della carenza di un rapporto di causalità diretta ed immediata tra la condotta del fornire i piatti da parte di un cameriere e l'evento dannoso verificatosi, il quale derivava dalla rottura del piatto. Infatti, secondo la Corte: *"è sopravvenuto tra la consegna dei piatti e l'evento dannoso, un fatto, ulteriore, assolutamente imprevedibile e estraneo all'uso che normalmente si fa dei piatti nei ristoranti e, in particolare, il loro lancio sul pavimento."*

La Corte è, invece, pervenuta ad escludere una responsabilità del ristoratore per cose (i piatti) in custodia ex art. 2015 c.c., confermando l'orientamento giurisprudenziale che nega la sua configurabilità nel caso in cui il danno non sia cagionato dalla cosa in sé, o dall'insorgenza in essa di agenti dannosi, ma sia conseguenza di un comportamento doloso o colposo di chi la detiene (cd. *causa estranea*). Alla luce di ciò, è stato ritenuto responsabile il commensale che aveva provveduto al lancio del piatto, rimasto però sconosciuto.

Infine, si noti che l'esclusione della responsabilità per i danni cagionati da cose in custodia del titolare del ristorante avrebbe potuto essere anche motivata dal fatto che l'attività di "lancio del piatto" è idonea ad integrare un'ipotesi di *caso fortuito*, il quale esclude la responsabilità del custode come espressamente previsto dall'art. 2051 c.c.. Come si è visto *supra*, nel capitolo II, infatti, il custode è esente da responsabilità se fornisce la prova del caso fortuito ovvero della causa estranea, comprensiva altresì del fatto dello stesso danneggiato.

La decisione in esame non deve, comunque, indurre ad escludere la responsabilità del ristoratore per i danni subiti dagli avventori all'interno dei locali. Nel caso, poi, in cui all'interno del locale vengano svolte attività caratterizzate da una particolare pericolosità, non è da escludere che il ristoratore possa essere chiamato a rispondere per i danni

riportati dal cliente ex art. 2043 c.c. o ex art. 2050 c.c. per esercizio di attività pericolosa.

b) Responsabilità del ristoratore per i danni subiti dalle cose

Il ristoratore, in forza dell'art. 1786 c.c., è sottoposto al regime di responsabilità operante per l'esercente l'attività alberghiera sopra esaminato, per i danni subiti dalle "cose" portate dai clienti. Due sono le tesi, sostenute dalla giurisprudenza, per definire la responsabilità per deposito dei ristoratori. Secondo una prima tesi, indubbiamente favorevole ai gestori di ristoranti, la mera consegna della cosa al cameriere o al gestore del ristorante, non accompagnata da un'espressa dichiarazione di volontà, non è sufficiente ad integrare un'ipotesi di "*consegna in custodia*" la quale, invece, presuppone uno specifico accordo delle parti in tal senso. La distinzione tra cose portate e cose consegnate in custodia rileva non solo per l'individuazione della responsabilità del ristoratore, ma anche per quanto attiene la misura del risarcimento del danno. Infatti, mentre per le cose consegnate in custodia essa è illimitata, per le cose portate è previsto un tetto massimo, fino a 100 volte il prezzo del pasto.

La seconda tesi, favorevole al cliente, sostiene che ogni cosa consegnata al gestore del ristorante, o ad un suo dipendente, deve ritenersi *implicitamente* consegnata in custodia, non occorrendo una particolare ed espressa manifestazione di volontà al riguardo. Questa seconda tesi, maggioritaria, recepisce una realtà comunemente accettata: chi va al ristorante affida senza riserva al cameriere o all'attaccapanni disposto nel locale il cappotto o la pelliccia, senza porsi il problema di stipulare espressamente un contratto di deposito. La mera consegna dell'indumento, secondo questa interpretazione, farebbe dunque venir meno il limite alla responsabilità del gestore del ristorante, il quale non dovrà solo preoccuparsi dell'esatta esecuzione pasto, ma anche delle obbligazioni nascenti dalla custodia, dotandosi, se del caso, di polizze assicurative o di un guardaroba sorvegliato.

A titolo di esempio, verranno illustrati alcuni casi decisi dalla giurisprudenza di merito. Una signora si recava con amici al ristorante a Milano, e, nel prendere posto, consegnava la pelliccia di visone al ca-

meriere che l'appendeva ad una piantana porta-abiti vicino all'ingresso, da dove il visone spariva. Nonostante il Tribunale di Milano avesse condannato il titolare del ristorante al totale risarcimento a favore della cliente derubata, la Corte d'appello di Milano, con sentenza 6 dicembre 1968, ritenendo che non vi fosse stata espressa consegna della pelliccia al ristoratore ai fini di custodia, limitava la responsabilità del gestore del ristorante ad una mera *indennità*. Un simile furto avveniva anche in un ristorante di Padova. In questo caso, la Corte d'appello di Venezia, con sentenza 3 settembre 1972, confermando la decisione di primo grado, affermava la responsabilità illimitata del gestore del ristorante per il solo fatto della consegna della pelliccia dalla cliente al cameriere del ristorante.

Anche i campeggi turistici organizzati vanno inclusi tra i locali assimilabili agli alberghi ai sensi della disciplina del deposito in albergo. La Cassazione (sentenza n. 1321/1984) ha ritenuto che il gestore di un campeggio turistico fosse "limitatamente" responsabile per il furto subito da un cliente di oggetti lasciati nel proprio autoveicolo, parcheggiato all'interno del campeggio.

Similmente, è stata riconosciuta la responsabilità del gestore di uno stabilimento balneare per il furto di un motore fuoribordo applicato allo scafo pneumatico portato dal cliente, con il consenso del gestore, nell'interno dello stabilimento balneare (Trib. Foggia 11 marzo 1977). Con altra decisione è stata esclusa la responsabilità del gestore di uno stabilimento balneare a Capri per il furto di un orologio d'oro che il proprietario, invece di consegnare al gestore, così come imponeva un apposito cartello nello stabilimento, aveva preferito riporlo nella propria cabina (Trib. Napoli 9 febbraio 1981). Tale ultima decisione non deve, peraltro, indurre a ritenere che sia sufficiente l'apposizione, all'interno di un locale, di un avvertimento, nel quale il gestore afferma che non risponderà della perdita o della sottrazione di valori non espressamente consegnati "in custodia", dal momento che l'art. 1785 quater, sopra esaminato, stabilisce la nullità dei patti e delle dichiarazioni tendenti ad escludere o a limitare preventivamente la responsabilità dell'albergatore.

c) Risarcimento del danno non patrimoniale nei contratti di catering e di banqueting

In un recente caso (Trib. Modena 19.6.2012, n. 964), a seguito di un banchetto di nozze, numerosi invitati (ben 60 dei 158 totali) riportavano un'intossicazione alimentare, con vomito, crampi addominali, diarrea o febbre, e correlata corsa al pronto soccorso ospedaliero. In conseguenza, i novelli sposi si rifiutavano di pagare il saldo del prezzo pattuito. Di contro, la società di catering depositava, innanzi al Tribunale di Modena, un ricorso per decreto ingiuntivo per il pagamento del corrispettivo. Il decreto veniva prontamente opposto dal padre dello sposo che eccepiva l'inadempimento contrattuale della società di catering, chiedendo conseguentemente la risoluzione del contratto e, altresì, il risarcimento del danno non patrimoniale conseguente all'inadempimento contrattuale, costituito dal fatto che lo stesso ha irrimediabilmente rovinato il banchetto nuziale, occasione unica ed irripetibile nella vita di una persona (cd. danno da "matrimonio rovinato"). Non essendo stata in grado, la società, di dar prova dell'esatto adempimento, il decreto ingiuntivo è stato revocato, liberando gli sposi dal pagamento del saldo del prezzo.

Per quanto riguarda, invece, il problema del risarcimento, il Tribunale, innanzitutto, escludeva l'esistenza di *danni patrimoniali*, dal momento che gli sposi non avevano fornito prova di aver effettuato alcun esborso a causa dell'inconveniente subito (es. fatture di spese mediche). Per quanto riguarda, invece, i cosiddetti *danni non patrimoniali*, i quali non consistono in una perdita o un maggior costo subito, è necessario richiamare la sentenza del 2008 in cui le Sezioni Unite della Cassazione (S.U., 11.11.2008, n. 26972) hanno i) riconosciuto l'esistenza del danno non patrimoniale condizionandone la risarcibilità alla *lesione di un diritto inviolabile della persona del creditore* di rango costituzionale, ed ii) escludendo il cumulo di ulteriori voci di danno, quali il danno biologico, il danno morale ed esistenziale.

Aderendo all'indirizzo espresso dalla sentenza in parola, il Tribunale di Modena affermava che in materia di responsabilità contrattuale il danno non patrimoniale è configurabile unicamente quando sia previsto da disposizioni di legge o quando comporti la lesione di diritti fondamentali della persona di rango costituzionale. Tra essi quindi non ri-

teneva potersi ricomprendere il danno non patrimoniale per la mancata riuscita del banchetto nuziale del figlio, poiché, per quanto fastidioso, è sicuramente un tipo di danno che non assurge ad una gravità tale da incidere su interessi di rango costituzionale.

Come il Tribunale di Modena nel caso appena esaminato, la stragrande maggioranza della giurisprudenza si è adeguata alle indicazioni espresse nella sentenza del 2008 della Corte di Cassazione, negando espressamente la risarcibilità del danno esistenziale e riconducendo la risarcibilità del danno patrimoniale alla lesioni di interessi di rango costituzionale.

È, tuttavia, necessario evidenziare che non tutti i Magistrati si sono dimostrati propensi ad accettare tale indirizzo.

In un caso analogo a quello appena esaminato (Trib. Roma Sez. XI, 13/07/2009) gli attori, novelli sposi, per nulla soddisfatti del servizio reso dalla società di catering cui era stata affidata l'organizzazione del loro banchetto di matrimonio, non solo si rifiutavano di pagare il saldo del prezzo pattuito, ma citavano in giudizio la società di catering chiedendo il risarcimento di tutti i danni morali, esistenziali e di immagine subiti per effetto di detto grave inadempimento contrattuale, quantificati in misura non inferiore ad euro 100.000,00. In particolare, gli sposi lamentavano la pessima qualità del servizio prestato dalla convenuta, dovuta ai tempi di eccessiva attesa tra una portata e l'altra, a camerieri scortesi e insolenti nei confronti degli ospiti nonché alla somministrazione di cibo e bevande in scarsa quantità. La società di catering convenuta, al contrario, deduceva l'esatto adempimento e, di conseguenza, chiedeva il pagamento dell'importo di euro 9.900,00, quale corrispettivo a saldo del servizio effettuato.

Ebbene, in questo caso, il Tribunale di Roma condannava la società convenuta al pagamento, a titolo di risarcimento, in favore di ciascuno degli sposi, della somma di euro 10.000,00, oltre interessi nella misura legale dalla pronuncia al saldo. Detto risarcimento avrebbe dovuto ricomprendere, secondo il Tribunale, il "danno morale soggettivo", liquidato in euro 3.000,00, *"da identificare con la reazione per un verso di rabbia e dispiacere determinato dall'inadempimento, per altro verso d'imbarazzo nei confronti degli invitati"*, nonché il "danno c.d. esistenziale", liquidato invece in euro 7.000,00, individuato *"nella figuraccia che gli sposi hanno fatto con i propri invitati, per avere destato la*

impressione di aver voluto risparmiare oltre il dovuto (ognun sa che vi è un noto proverbio il quale fotografa il tentativo di celebrare le nozze con poca spesa), in modo da rovinare la serata sia a se stessi che agli invitati”.

In contrasto con la giurisprudenza della cassazione esaminata, infatti, il Giudice romano ha ritenuto che il contratto stipulato nel caso di specie fosse diretto alla soddisfazione di diritti inviolabili costituzionali: *“ebbene, in questo caso non si tratta tanto di scrutinare la realtà sociale nel suo progressivo sviluppo, quanto di constatare un dato che è già, e da sempre, profondamente radicato nel costume: non ha bisogno di essere illustrato, cioè, l’enorme rilievo che la cerimonia nuziale nel suo complesso, ivi compresi i successivi festeggiamenti, riveste. Le nozze, così, rappresentano (tra l’altro) il momento in cui l’unione tra i coniugi è suggellata al cospetto dell’ambiente familiare-sociale cui i coniugi appartengono. E non ha bisogno di essere sottolineata, trattandosi di nozione di comune esperienza, quanta importanza sia generalmente di connessa alla riuscita del banchetto nuziale. Il momento delle nozze costituisce allora senz’altro manifestazione della realizzazione personale dei coniugi coperta in forza del citato l’art. 2 Cost. inteso nel senso che le Sezioni Unite prospettano.”*

BIBLIOGRAFIA

- Alpa Guido (a cura di), *I Contratti del consumatore*, Giuffrè, 2014.
- Alvisi Chiara, *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Giappichelli, 2007.
- Bocchini Roberto (a cura di), *I contratti di somministrazione di servizi*, Giappichelli, 2006.
- Campobasso Gianfranco, *Diritto Commerciale 1. Diritto dell'impresa*, Utet, 2013.
- Catricalà Antonio e Pignalosa Maria Pia, *Manuale del diritto dei consumatori*, Dike Giuridica Editrice, 2013.
- Cuffaro Vincenzo (a cura di), *Codice del consumo*, Giuffrè, 2012.
- De Cristofaro Giovanni e Zaccaria Alessio, *Commentario breve al diritto dei consumatori*, Cedam, 2013.
- D'Ettore Felice Maurizio e Marasciullo Domenico, *Il contratto d'albergo. Profili civilistici*. Giuffrè, 2008.
- Franceschelli Vincenzo e Morandi Francesco (a cura di), *Manuale di diritto del turismo*, Giappichelli, 2013.
- Monti Barbara, *I reclami dei viaggiatori: dieci anni di giurisprudenza*, Edizioni FAG, 2010.
- Pasquili Raffaella, *La prestazione dell'organizzatore nel contratto di viaggio*, Giappichelli, 2012.
- Santagata Renato, *Diritto del turismo*, Utet, 2014.
- Stanzione Pasquale e Sciancalepore Giovanni (a cura di), *Commentario al codice del consumo. Inquadramento sistematico e prassi applicativa*, Ipsoa, 2008.

SITOGRAFIA

Banca d'Italia, Il turismo internazionale in Italia: dati e risultati, <https://www.bancaditalia.it/statistiche/tematiche/rapporti-estero/turismo-internazionale/>.

Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Torino, Somministrazione al pubblico di alimenti e bevande, <https://www.to.camcom.it/somministrazione-al-pubblico-di-alimenti-e-bevande>.

Ministero dello Sviluppo Economico, Somministrazione di alimenti e bevande, <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/impresa/concorrenza-e-commercio/risposte-ai-quesiti/somministrazione-di-alimenti-e-bevande?layout=list>.

Regione Piemonte, Esercizi di somministrazione, <http://www.regione.piemonte.it/commercio/distribCommerciale/esSomm.htm>.

Altalex. Codice del turismo, <http://www.altalex.com/documents/codici-altalex/2012/04/06/codice-del-turismo>.

Altalex, Codice del consumo, <http://www.altalex.com/documents/codici-altalex/2014/03/19/codice-del-consumo>.

Eur-lex, La normativa europea sui viaggi tutto compreso, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=URISERV%3A132019>.

Consiglio dell'Unione Europea, Pacchetti turistici, <http://www.consilium.europa.eu/it/policies/package-travel/>.

Europa.eu, Viaggi tutto compreso, http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_it.htm.

Regione Piemonte, Strutture ricettive, <http://www.regione.piemonte.it/turismo/cms/strutture-ricettive.html>.

Regione Liguria, Strutture ricettive e balneari, <http://www.regione.liguria.it/argomenti/settori-economici/turismo/strutture-ricettive-e-balneari/strutture-ricettive-alberghiere.html>.

Istat, Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi, <http://www.istat.it/it/archivio/15073>.

Polizia di stato, Registrazione degli ospiti di strutture ricettive, http://questure.poliziadistato.it/file/2666_11378.pdf.

Altalex, Comunicazione dati clienti alle Questure. Il DM in Gazzetta, <http://www.altalex.com/documents/leggi/2013/01/21/hotel-comunicazione-dati-clienti-a-questure-il-dm-in-gazzetta>.

Altalex, Il danno non patrimoniale da inadempimento, pregiudizi esistenziali, risarcimento, <http://www.altalex.com/documents/massimario/2013/01/07/danno-non-patrimoniale-da-inadempimento-prejudizi-esistenziali-risarcimento>.

Diritto 24, Danno non patrimoniale. Gli ultimi chiarimenti della cassazione, <http://www.diritto24.ilsole24ore.com/art/dirittoCivile/responsabilita/2015-06-24/danno-non-patrimoniale-ultimi-chiarimenti-cassazione-nn-9320-e-12594-2015-092812.php>.

Finito di stampare nel mese di maggio 2016
presso la Tipolitografia C.S.R. srl
Via di Salone, 131/c - 00131 Roma
Tel. 064182113 r.a. - Fax 064506671

