

LA TUTELA DEL TURISTA TRA INADEMPIMENTO E VACANZA ROVINATA: NUOVI STRUMENTI DI DIRITTO EUROPEO E RIMEDI TIPICI DI DIRITTO NAZIONALE PRIVATO.

Protección al turista entre incumplimiento y vacaciones frustradas: nuevas medidas de derecho europeo y remedios típicos de derecho privado nacional

The tourist protection, between vacation ruined and improper performance in the light of european law and national legal systems

DOI: <http://dx.doi.org/10.15304/dereito.25.1.2737>

MARIA CIMMINO
Ricercatore di Diritto Privato
Università degli studi di Napoli Parthenope
maria.cimmino@uniparthenope.it

Riassunto

L'articolo si propone di analizzare i rapporti che intercorrono tra l'inadempimento del contratto turistico e la figura del danno da vacanza rovinata, alla luce delle recenti novità normative nell'ordinamento italiano e nel diritto comunitario. In particolare, secondo l'autore, attraverso l'analisi della rilevanza contrattuale del principio di conformità è possibile, stabilire una distinzione tra le sopraindicate fattispecie al fine di migliorare la tutela del turista.

Parole chiave: inadempimento, vacanza rovinata, qualità, contratto di viaggio, diritto privato europeo

Resumen

Este trabajo estudia la relación que ocurre entre los incumplimientos contractuales y el daño de vacaciones frustrada, a la luz de la nueva legislación del derecho de la Unión Europea y de la legislación nacional de algunos Estados miembros.

El autor presta especial atención a la calidad del servicio turístico, y considera que el principio de conformidad en el contrato de viaje puede mejorar la protección de los turistas, y facilitar la distinción entre daños por incumplimiento de contrato y daños por vacaciones frustradas.

Parablas clave: incumplimiento; vacaciones frustradas; calidad, contrato de viaje, derecho privado europeo

Abstract

This paper would like to study the relationship between the incorrect fulfillment and the ruined holidays in the light of the recent issues in the EU

legislation and in the national legal system order.

The paper analyses the role of the principle of conformity to contract into the tourist contract for the assessment of damages, aimed to improve the tourist protection into the internal market.

Keywords: vacation ruined, improper performance, quality, tourist contract, european private law

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE. IL DANNO DA VACANZA ROVINATA.- 2. I DIFETTI QUALITATIVI DELLA PRESTAZIONE ESEGUITA: LE NOVITÀ LEGISLATIVE NELL'ORDINAMENTO ITALIANO.- 3. L'INESATTO ADEMPIMENTO SECONDO LO STANDARD.- 4. LA VACANZA ROVINATA NELL'ART. 47 DEL CODICE ITALIANO DEL TURISMO.- 5. *DE IURE CONDENDO*: LE NOVITÀ NORMATIVE DA PARTE DELL'UNIONE EUROPEA E LE ALTRE INIZIATIVE IN MATERIA DI SERVIZI TURISTICI. IL CASO SPAGNA.- 6. REFERENCES.

SUMMARY

1. PREMISE. THE VACATION RUINED DAMAGE.- 2. THE QUALITY DEFECTS AND LACK OF PERFORMANCE: THE NEW ISSUES IN THE ITALIAN LEGAL ORDER.- 3. THE IMPROPER PERFORMANCE BASED ON THE STANDARD.- 4. THE RUINED VACATION ACCORDING TO THE ART 47 OF THE ITALIAN CODE OF TOURISM.- 5. *DE IURE CONDENDO*: NEWS BY COMMUNITY LEGISLATOR AND OTHER INTERVENTIONS IN THE TOURIST SERVICES MATTER. THE SPANISH CASE.- 6. REFERENCES.

1. INTRODUZIONE. IL DANNO DA VACANZA ROVINATA

Con la locuzione "danno da vacanza rovinata" la giurisprudenza italiana¹ e quella straniera² hanno inteso qualificare quel pregiudizio risentito dal turista per non avere potuto godere pienamente del viaggio organizzato come occasione di svago e/o di riposo, riconoscendo in simili casi la risarcibilità di un danno non patrimoniale (non traducendosi in nocumento economico, né in termini di danno emergente né in termini di lucro cessante, se si vuole adottare la concezione classica di danno "patrimoniale"), di carattere psichico, temporaneo, e, in quanto tale, assai

¹F. ROMEO, *Il contratto di viaggio, tutele specifiche e risarcimento*, Padova, 2011, 3 ss.

²La giurisprudenza tedesca in tema di danno da vacanza rovinata è particolarmente ricca

²La giurisprudenza tedesca in tema di danno da vacanza rovinata è particolarmente ricca di esempi. Il non aver potuto ammirare fantastici paesaggi australiani perché l'organizzatore del viaggio non aveva consentito l'escursione, nonché il rientro in Germania 13 giorni prima del previsto, sono stati considerati dal Tribunale di Francoforte per riconoscere a due viaggiatori una somma di 1.152 Euro (calcolando 72 Euro per ogni giorno di vacanza completamente compromesso). Anche in caso di sovrapprenotazione dell'albergo, i viaggiatori possono chiedere il risarcimento per il danno da vacanza rovinata, se non vogliono accettare la proposta alternativa dell'organizzatore di viaggio. Sul punto, M. XIOL BARDAJÍ, *Monetización de los daños por "vacaciones frustradas" en Derecho alemán y Derecho español*, in *InDret*, 2012, 4, 1 ss.; M. LUQUE JMENEZ, *Vacaciones frustradas: Análisis del incumplimiento y responsabilidad*, en *III Jornadas de Investigación en Turismo. Nuevas perspectivas del turismo para la próxima década*, Madrid, 2010, 843 ss.

vicino alla figura del danno morale contemplata nell'ordinamento italiano dall' art. 2059 c.c.³

Pur ammettendo che il mancato godimento vacanza potesse costituire il fondamento di un'obbligazione risarcitoria, a causa della minore piacevolezza dei luoghi di soggiorno, del minor conforto dell'alloggio ed in generale dei disagi subiti per una serie di mancanze, la dottrina⁴ si è dal canto proprio interrogata non solo e non tanto sulla natura giuridica del danno, quanto, piuttosto, sulla ricerca di criteri di liquidazione del pregiudizio sofferto dal turista, in caso di inadempimento del tour operator, per fatto proprio e/o di terzi.

Ciò in quanto il "danno non patrimoniale" da vacanza rovinata coesiste il più delle volte con un vero e proprio inadempimento contrattuale, che si sostanzia nella mancata fornitura dei servizi promessi ed acquistati, anche a causa di carenze dell'organizzazione.

Appare evidente come non sempre è agevole distinguere i casi in cui il turista si dolga del solo "danno da vacanza rovinata", da quelli in cui piuttosto egli lamenta un danno patrimoniale da inadempimento contrattuale (ex art. 1218 c.c.), chiedendo, pertanto, la restituzione del prezzo pagato, in tutto od in parte, per avere usufruito di servizi inadeguati o, comunque, al di sotto di quelli concordati e/o attesi.

Ad un'attenta analisi della variegata ed ormai annosa casistica giurisprudenziale⁵, si rileva, infatti, come la maggior parte delle controversie origini dalla mancanza di conformità tra prestazione effettivamente fruita e prestazione promessa, intesa quale risultante dal complesso delle informazioni contrattuali fornite al cliente tramite cataloghi illustrativi e *depliant*.

Si pensi al caso in cui l'albergo non corrisponda a quello raffigurato nel *depliant*, non presentando i servizi pubblicizzati, quali la piscina, il campo da tennis, il telefono, la tv⁶, ovvero al caso in cui si venga alloggiati in un albergo diverso da quello promesso, di categoria inferiore, oppure ancora all'impraticabilità della spiaggia, ai rumori molesti in albergo, ovvero allo smarrimento dei bagagli.⁷

³Conformemente a quanto sancito dalla Corte di Giustizia Ce nel 2002; (Causa C-168/00. Corte di Giustizia CE con sent. 12 marzo 2002, causa c-168/00, in *Rass. dir. civ.*, 2003, 633, con nota di M. FRAGOLA, *Tutela del turista e danno risarcibile, la Corte di Giustizia riconosce la risarcibilità del danno da vacanza rovinata alla luce dell'ordinamento comunitario*, in *Danno e resp.* 2002, 1099, con nota di C.S. CARRASSI, *L'interpretazione da parte della Corte di Giustizia Ce delle norme comunitarie è, indiscutibilmente, vera nomofilachia?*

⁴M. XIOL BARDAJÍ, *Monetarización de los daños por "vacaciones frustradas" en Derecho alemán y Derecho español*, op. cit., 1 ss.; M. LUQUE JMENEZ, *Vacaciones frustradas: Análisis del incumplimiento y responsabilidad*, op. cit., 843 ss.; L.ROSSI CARLEO, *Turismo organizzato e vacanza rovinata: la risarcibilità del danno*, in *Riv. dir. imp.*, 1995, 477 ss.

⁵G.MALGIERI, *Il punto sul danno da vacanza rovinata: certezza, novità, questioni aperte*, in *Danno resp.*, 2014, 3, 237 ss.

⁶Giudice di Pace Siracusa 26 marzo 1999, in *Giust. civ.*, 2000, I, 1205 ss., con nota di T. SERRA, *Inadempimento del contratto di viaggio e danno da vacanza rovinata*.

⁷Per ciò che cocerme la giurisprudenza di legittimità, ex multis, si rinvia a: Cass. 17 gennaio 2013 n. 1033 in www.dirittoegiustizia.it; Cass. 24 aprile 2008 n. 10651, in *Dir. tur.*, 2008 n. 349, con nota di V. Corona "La tipizzazione della finalità turistica tra

A queste bisogna aggiungere le ipotesi di violazione da parte dell'operatore turistico di un obbligo strumentale rispetto a quelli principali, quale è lo specifico obbligo di informazione⁸. Così come è accaduto allorquando non si è potuto praticare sport acquatici a causa del fenomeno della bassa marea, tipico di quel periodo dell'anno, ma del quale il turista non era stato in alcun modo avvisato al momento della sottoscrizione del contratto, ovvero nel caso in cui non si è comunicata con esattezza la data del rientro dal viaggio di nozze⁹.

A fronte di ciò, va rilevato, per converso, il rischio di una duplicazione di risarcimenti, ovvero di un ingiustificato ampliamento dell'area dei danni risarcibili, anche a seguito di liti "bagatellari".

Onde superare le cennate difficoltà, appare opportuno soffermare l'attenzione prima che sul danno da vacanza rovinata, sugli impegni negoziali assunti dal venditore-organizzatore relativamente al tipo ed alle caratteristiche della prestazione promessa e, quindi, sull'inadempimento contrattuale, al fine di verificare quali siano gli strumenti di tutela del turista ed i rimedi esperibili a tal fine.

2. I DIFETTI QUALITATIVI DELLA PRESTAZIONE ESEGUITA: LE NOVITÀ LEGISLATIVE NELL'ORDINAMENTO ITALIANO

Considerato che spesso la mancata soddisfazione del turista dipende dalla scarsa qualità dei servizi turistici, appare necessario disporre di criteri che facilitino a posteriori un controllo sull'esatta esecuzione della prestazione, ma che, vieppiù, consentano a priori al consumatore acquirente di individuare con esattezza il servizio oggetto del contratto, con tutte le sue caratteristiche qualitative, perché egli possa compiere una scelta negoziale consapevole.

In particolare, si potrebbe prestare maggiore attenzione alla qualità della prestazione, al fine di identificare criteri tendenzialmente oggettivi, che consentano altresì di stabilire un legame tra inadempimento del contratto, inesatta esecuzione della prestazione e difetti (qualitativi) del servizio.

Quali sono questi criteri?

Per dare una risposta a questo quesito occorre innanzitutto soffermarsi sul concetto di qualità.

Il concetto di qualità è più familiare agli studiosi della merceologia ed agli aziendalisti¹⁰. Dal punto di vista del diritto la dottrina¹¹ è stata per lo

presupposizione e criteri di ripartizione del rischio"; per la giurisprudenza di merito, vedi, *ex multis*: G. Pace Catania, 27 aprile 2014, in www.confconsumatori.it; Tribunale, Arezzo, sez. Sansepolcro, sentenza 20 marzo 2012; Pret. Roma 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, I, p. 875 ss., con nota adesiva di V. ZENO ZENCOVICH, *Il danno da vacanza rovinata: questioni teoriche e prassi applicative*.

⁸G. AMORE, *Danno da vacanza rovinata e negligenza informativa*, nota a Cass. 6 luglio 2009, n. 15678, in *La resp. civ.*, 2011, 35.

⁹Cass. 20 marzo 2012 n. 4372, in *Riv. dir. nav.*, 2012, 2, 835 ss., con nota di M. Cimmino, *Contratto turistico a scopo di immersioni subacquee, informazioni rilevanti e responsabilità del tour operator*; Cass. 11 maggio n.7256, in www.neldiritto.it.

¹⁰S. FARNÈ, *Qualità sostenibile. Strategie e strumenti per creare valore, competere responsabilmente e ottenere successo duraturo*, Milano, 2012.

più attenta ad analizzare la qualità nell'ambito della teoria delle cose¹², intese come quelle che possono formare oggetto di diritti.

Così, ad esempio, prendendo in considerazione le norme dettate in tema di compravendita nel codice civile italiano, (art. 1476 c.c. e ss. gg.) si evince un concetto di qualità come attributo che esprime la funzionalità, l'utilità e il pregio del bene; il diritto, in altri termini, sembra riconoscere un legame tra qualità e attitudine della cosa a particolari usi in virtù di peculiari caratteristiche intrinseche od estrinseche del bene.

Il legislatore comunitario, dal canto suo, pare aver recepito un concetto nuovo di qualità, più vicino al significato aziendalistico del termine, come si può notare osservando la legislazione in materia di sicurezza dei prodotti¹³.

Difatti, le direttive europee del cosiddetto nuovo approccio sembrano esprimere la consapevolezza di dover attribuire giuridica rilevanza ad una qualità tendenzialmente più obiettiva e cioè misurabile attraverso il richiamo allo standard, inteso quale requisito minimo del prodotto che lo renda cioè idoneo alla circolazione nel mercato.

Nella scienza aziendalistica¹⁴, infatti, la qualità è data proprio dalla conformità agli standard che, peraltro, non sono solo riferiti alle cose, ma anche ai servizi e ai processi di produzione.

A questo concetto di qualità si è riferita la disciplina comunitaria della standardizzazione, inizialmente regolamentata dalla Direttiva 34/98, emanata sulla base dell'art. 28 del Trattato di Roma per eliminare le barriere alla libera circolazione delle merci.

Essa ha sostanzialmente introdotto una nuova tipologia di regole ed una nuova procedura per la loro emanazione, utilizzando organismi comuni di normalizzazione come il CEN, aventi il compito di individuare uno standard in un determinato settore, sulla base di una richiesta dell'Unione.

Lo standard altro non è che una regola, creata su base volontaria, dagli enti di normazione¹⁵, cioè Comitati come il CEN, per definire requisiti

¹¹M. TRIMARCHI, *La qualità nel campo del diritto*, in *Atti del convegno sulla qualità*, Messina, 1966.

¹²Ampia è la bibliografia sul tema, in argomento si rinvia a C.M. BIANCA, *La vendita e la permuta*, in *Tratt. dir. civ.*, Vassalli, 1993, Torino, 888.

¹³E. BELLISARIO, *Lo stralcio delle disposizioni sulle certificazioni di qualità dal codice del consumo: un'occasione perduta*, in *Eur. dir. priv.*, 2005, 1068 ss. In particolare gli studi sulla qualità dei servizi si sono diffusi inizialmente soprattutto nel settore sanitario. Sul punto, J. VAIRO, *Gestione strategica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestion hospitalaria*, Madrid, 1994. In generale, si veda, per quanto riguarda l'esperienza italiana si rimanda allo studio contenuto in F. BRIPI et al., *La qualità dei servizi pubblici in Italia*, in *Questioni di economia e finanza, occasional papers*, 2011, 1, 5 ss.

¹⁴F. P. CANTELLI, *L'Italia e gli standard di qualità*, in *Rivista di cultura e politica scientifica*, 2015, 1, 1 ss.

¹⁵Detti enti funzionano sulla base di una regola rappresentativa, essendo composti al loro interno da tutte le categorie dei soggetti interessati all'adozione dello standard, tra cui le industrie e le stesse pubbliche autorità.

tecnicisti o di qualità ai quali prodotti, processi di produzione, servizi o metodi attuali o futuri possono conformarsi.

La caratteristica delle norme, dette perciò volontarie, ed in questo distinte dalle leggi che provengono dagli enti come gli Stati e sono imposte ai cittadini, quali fonti eteronome, è che la loro adozione, nella maggior parte dei casi, come in quello degli standard di qualità, non è vincolante.

Da un lato, infatti, il prodotto realizzato nel rispetto di queste norme è assistito dalla presunzione di conformità alla legislazione europea che quelle norme ha recepito; dall'altro nulla impedisce al produttore di applicare e seguire standard diversi, pur soddisfacendo però i requisiti minimi imposti dalla legislazione europea.

Si può dire, quindi, che il legislatore comunitario indichi un obiettivo e lasci agli attori del mercato discrezionalità nella scelta del mezzo per realizzarlo; questo mezzo può essere rappresentato dalle norme standard elaborate dagli enti di normazione oppure da altri criteri scelti dall'imprenditore.

In tal caso egli dovrà dimostrare che il proprio prodotto è "conforme" ai requisiti prescritti dalla regola standard.

Ne deriva che sul piano contrattuale il professionista si impegna a fornire al consumatore un servizio corrispondente ad un determinato standard di qualità che sarà reso noto all'acquirente attraverso le informazioni suddette.

L'informazione contrattuale assume così la funzione di "veicolare" al cliente l'avvenuta uniformazione del bene o del servizio ad un determinato standard di qualità.

C'è da rilevare che il tema della standardizzazione è di recente ritornato all'attenzione degli organi legislativi dell'Unione Europea¹⁶, la quale ha avviato un progetto di riforma i cui obiettivi sono stati resi noti nella Comunicazione della Commissione al Parlamento al Consiglio e al Comitato economico e sociale dal titolo "Una visione strategica per gli standard europei" dell'1 giugno 2011.

Il Consiglio dell'Unione Europea per migliorare il sistema europeo di normalizzazione ha poi adottato un nuovo regolamento (in vigore dal 1° gennaio 2013), i cui punti salienti sono la promozione e la diffusione della standardizzazione per i servizi e non solo per i prodotti. A tal fine si prevede un maggior coinvolgimento dei consumatori, delle organizzazioni sociali e delle PMI nel cosiddetto processo di normalizzazione.

Sul punto sembra aver fatto significativi passi in avanti il legislatore italiano.

In Italia il 21 giugno 2011 è entrato in vigore il d. lgs. 23 maggio 2011 n. 79¹⁷ recante il *Codice della normativa statale in materia di ordinamento e mercato del turismo*, ormai noto come Codice del turismo.

¹⁶B. LUNDQVIST, *Standardization under EU Competition Rules and US Antitrust Laws*, London, 2014.

¹⁷Publicato in G.U. 6 giugno 2011 n.129.

Come rilevato in dottrina¹⁸, il legislatore italiano ha seguito l'esempio di quello francese che ha emanato, dopo un lungo lavoro durato circa sei anni, la prima stesura del *Code du tourisme* nel 2006. Dotato di una parte legislativa e di una regolamentare, il testo francese si compone di quattro libri, tra cui il secondo dedicato alle *activités et professions du tourisme*, che nel Titolo *premier, des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours*, reca due sezioni, una dedicata al *contrat de vente de voyage et de séjours* l'altra a *la responsabilité civile professionnelle*¹⁹.

L'intervento del legislatore italiano si colloca, inoltre, anticipandone alcune scelte, a pieno titolo nella politica dell'Unione relativa al turismo²⁰, tesa a conciliare crescita economica e sviluppo sostenibile²¹. Il Codice del turismo si inserisce, infatti, tra le iniziative concrete auspicate dalla Commissione in vista di un rilancio del turismo da realizzare, in

¹⁸Sul punto G. DE CRISTOFARO, *La disciplina dei contratti aventi ad oggetto pacchetti turistici nel Codice del turismo (d. lgs. 23 maggio 2011 n. 79): profili di novità e questioni problematiche. (Prima parte), op.cit.*, 1143 ss.; F. ROMEO, *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, Padova, 2011, 13 ss.

¹⁹L. JEGOUZO, *Un ambitieux projet du loi tourisme*, in *Tourisme et droit*, 12, 2008.; BARREY, *L'émergence d'un véritable droit du tourisme, através la codification*, in *Actualité juridique droit administratif*, 2007, 7, 3339 ss. Analoga situazione non si riscontra in altri paesi dell'Unione, come, ad esempio, in Spagna, dove la disciplina rimane ancora nella *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios* del 2007, in cui è confluita la *ley número 21/95 de 06/07/1995, reguladora de los Viajes Combinados*, e dalla Germania, ove invece la disciplina è contenuta nel codice civile, in particolare ai paragrafi 651 A - 651K, introdotti nel 1979 e poi modificati dopo l'adozione della direttiva sui pacchetti *all inclusive* nel 1994, con la previsione di un risarcimento del danno da vacanza rovinata *vertane urlaubszeit* collegato al tempo inutilmente trascorso (par. 651 F). In Belgio è stata adottata la *Loi du 16/02/1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage* e nel Lussemburgo vige la *Loi du 14/06/1994 portant réglementation des conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjour et portant transposition de la directive du 13/06/1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait*. Nell'ordinamento austriaco la normativa comunitaria sulla tutela del turista è stata recepita nel *Konsumentenschutzgesetz* del 1993 (KSchG, legge relativa alla protezione dei consumatori, in particolare con gli artt. da 31 b) a 31 f), che non prevedono al risarcibilità del danno morale da vacanza rovinata. In Inghilterra vige la *The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992*, la quale sembra invece dare maggior peso a quello che il nostro diritto dei consumi conosce oggi come principio di conformità; infatti la casistica giurisprudenziale delle Corti pone in evidenza la particolare attenzione dei giudici all'accertamento della rispondenza dei servizi offerti rispetto a quelli promessi. C. FERNANDEZ RODRIGUEZ, *La proteccion del turista en la Union Europea*, in *Revista de derecho del la Union europea*, 2006, 11, 79 ss.; V. CUFFARO, *Un codice "consumato" (Codice del consumo, credito ai consumatori e codice del turismo)*, in *Corr. giur.*, 2011, 9, 1191 ss.; MONTI, *Il recepimento della direttiva sui "viaggi tutto compreso" nei paesi dell'Unione europea, op. cit.*, 88.

²⁰M. FRAGOLA, *L'Unione europea e turismo*, in AA. Vv. *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2010, 31 ss.; ID., *L'azione comunitaria in materia di turismo*, in AA. Vv., *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2007, 27 ss.

²¹Sul concetto di turismo sociale e sostenibile si veda C. CITTADINO, *Strategie e attività a supporto di un turismo etico, sociale e sostenibile*, in AA. Vv., *L'ordinamento del mercato turistico, op. cit.*, 103 ss.

particolare, attraverso interventi mirati alla promozione della cultura della qualità²².

Sebbene detto Codice, che inizialmente si componeva di ben sette titoli²³ sia stato colpito da una dichiarazione di illegittimità costituzionale²⁴ che ne ha caducato la disciplina pubblicistica, si è fatta salva la parte privatistica contenente la regolamentazione dei cosiddetti contratti del turismo organizzato, che interessa ai fini del tema oggetto del presente lavoro; essa rappresenta la trasposizione della disciplina originariamente introdotta con la direttiva 90/314 recepita con d. lgs. 111/95 e confluita dapprima nel Codice del consumo.

In occasione di quest'opera di sistemazione legislativa, il legislatore italiano ha introdotto due importantissime novità: ha previsto la risarcibilità espressa del danno da vacanza rovinata e tutele più specifiche per il turista insoddisfatto in caso di mancato od inesatto adempimento del venditore -organizzatore, sotto il profilo della qualità della prestazione promessa.

3. L'INESATTO ADEMPIMENTO SECONDO LO STANDARD

Nell'art. 43 del suddetto Codice, il legislatore, novellando il corrispondente precedente art. 93 del Codice del consumo, ha previsto espressamente: *Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.*

La portata innovativa della norma si comprende ove si consideri, come sopra accennato, che di frequente accade che la mancata soddisfazione del turista dipende dalla scarsa qualità dei servizi turistici e purtuttavia non è facile misurare l'inadempimento contrattuale, ovvero appurare quanto la prestazione concretamente eseguita si discosti da quella contrattualmente promessa e pattuita.

²²Si rimanda alla proposta di risoluzione del parlamento europeo (2010/2206) (INI) *sull'Europa prima destinazione turistica mondiale -un nuovo quadro politico per il turismo* (il testo del progetto di relazione contenente la proposta di risoluzione è disponibile sul sito www.europarl.europa.eu.)

²³Sul punto AA. Vv., *L'ordinamento del mercato turistico*, Torino, 2012, a cura di Cogliani, Gola, Sandulli, Santagata; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, Torino, 2012, 8 ss.; G. DE CRISTOFARO, *La disciplina dei contratti aventi ad oggetto pacchetti turistici nel Codice del turismo (d. lgs. 23 maggio 2011 n. 79): profili di novità e questioni problematiche. (Prima parte)*, in *St. iuris*, 2011, 11, 1143 ss.; ID., *La disciplina dei contratti aventi ad oggetto pacchetti turistici nel Codice del turismo (d. lgs. 23 maggio 2011 n. 79): profili di novità e questioni problematiche. (Seconda parte)*, in *St. iuris*, 2011, 12, 1282 ss.; M. TRIPODI, *Il Codice del consumo, un primo commento*, in *Disciplina comm. serv.*, 2011, 3, 19 ss.; E.M. TRIPODI-CARDOSI, *Il codice del turismo. Guida alla nuova disciplina, dopo il D. Lgs. 79/2011*, G. Rimini, 2011; M. E. LA TORRE, *Il turismo e le regole, Riflessioni sul codice della normativa statale in materia di ordinamento e mercato del turismo*, in *Riv. sc. tur.*, 2011, 2, 41 ss.; N. SOLDATI, *Brevi note a margine del codice del turismo*, in *Contr.*, 2011, 8-9, 835 ss.; G. MALAGOLI, *Il nuovo codice del turismo, contenuti e garanzie*, in *Contr.impr./eur.*, 2011, 2, 813 ss.; S. CATERBI, *La nuova normativa in materia di turismo*, in *Resp. civ. prev.*, 2011, 11, 2393 ss.; A. ROSSI, *Tutela del turista: conferme e novità*, in *Danno e resp.*, 2011, 10, 989 ss.

²⁴R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel codice del turismo dimidiato*, in *Nuove leggi civ. commentate*, 2012, 6, 1105 ss.

Evidentemente, il legislatore italiano ha riconosciuto l'importanza e l'utilità (di cui si è detto in precedenza) del ricorso criteri che agevolassero un controllo sull'esatta esecuzione della prestazione, ma che vieppiù consentissero a priori al consumatore acquirente di individuare con esattezza il servizio oggetto del contratto, in particolare con tutte le sue caratteristiche qualitative.

In tal senso, esso si è fatto portavoce dei più recenti soprarichiamati indirizzi dell'Unione Europea, che si sta adoperando per dare un impulso forse alla diffusione della standardizzazione nel mercato non solo delle merci ma anche dei servizi.

Possiamo dire che il legislatore italiano abbia inteso stabilire un legame tra inadempimento del contratto, inesatta esecuzione della prestazione e difetti qualitativi del servizio in modo da agevolare in caso di controversia la liquidazione del danno.

A tal fine, si è richiamato il principio di conformità allo standard di qualità, quale criterio di accertamento dell'esattezza della prestazione e più in generale il principio di conformità al contratto.

L'utilità di questa soluzione sta nel fatto che la qualità presa in considerazione dallo standard non è intesa come valore o pregio del bene, ma come conformità a determinati parametri dettati appunto dalle norme che pongono lo standard medesimo ed in questo senso è una qualità oggettiva.

In tale ottica lo standard è destinato a predeterminare in maniera altrettanto obiettiva le caratteristiche (per ciò che interessa in questa sede) qualitative del prodotto e/o servizio turistico.

Si può dire quindi che, con questa novella, a fronte della lacunosità delle norme previgenti, (sia di quella dell'art. 1218 c.c. che della norma contenuta nella precedente formulazione dell'art. 93 del codice del consumo ora trasfusa e novellata ne citato art. 43 del codice del turismo), l'inesattezza della prestazione potrebbe esser identificata con la deficienza qualitativa del servizio, laddove si riscontrasse una difformità tra prestazione promessa ed eseguita²⁵.

4. LA VACANZA ROVINATA NELL'ART. 47 DEL CODICE DEL ITALIANO TURISMO

Alla luce di quanto detto, ci si deve domandare se valga ancora l'affermazione secondo cui il danno da vacanza rovinata, anche quando costituisce una regola di diritto effettivo, rimane una figura dagli incerti confini, di difficile qualificazione e complessa quantificazione.

Per rispondere a questo interrogativo occorre disaminare un'ulteriore novità introdotta dal Codice del turismo. Si tratta della norma dell'art 47.

Essa è espressamente intitolata al danno da vacanza rovinata, ne prevede la risarcibilità, ancorandola al presupposto che l'inadempimento non sia di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c., ed a tal fine

²⁵ La giurisprudenza italiana sembra da ultimo prendere in considerazione i profili qualitativi della prestazione in relazione al concetto di esatto adempimento. Vedi Cass.civ., sez. III, 4 marzo 2010, n. 5189, in *Foro it.*, 2010, I, c. 1768.

attribuisce rilevanza giuridica al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta²⁶.

Dal combinato disposto fra gli artt. 43 e 47 si può agevolmente dedurre che doglianze circa la lontananza dal mare, la non corrispondenza tra la categoria dell'albergo ovi si è alloggiati a quella indicata dal *depliant* o dal contratto, ovvero la mancanza di *confort* come aria condizionata, siano aspetti attinenti piuttosto al profilo dell'esatto adempimento della prestazione ed a quella che oggi l'art. 43 definisce come difformità dagli standard del servizio promesso.

Purtuttavia non può disconoscersi che siffatti inadempimenti possano produrre anche un danno morale al turista.

Pertanto, l'inesatta esecuzione della prestazione dedotta nel contratto turistico andrà valutata sotto un duplice profilo.

In primo luogo, occorrerà considerare che le utilità cui il turista aspira, strettamente connesse alla finalità, o meglio alla causa del contratto (non solamente la vacanza, ma anche il riposo, lo sport, la cultura, il turismo d'affari, religioso), hanno di per sé un valore patrimonialmente valutabile, (in base all'art. 43 del Codice del Turismo) in ragione del tempo impiegato per goderne, ovvero inutilmente trascorso, delle spese di viaggio, trasporto, alloggio.

In secondo luogo, sotto un altro profilo, andrà valutato (in base all'art. 47) il danno non patrimoniale²⁷ per la delusione, l'afflizione e lo stress da mancata realizzazione dell'interesse ambito.

Sicchè, pare delinearci un quadro più chiaro circa i danni risarcibili al turista.

Si può dire che nelle ipotesi in cui vi sia un inadempimento od inesatto adempimento, spetterà un risarcimento del danno patrimoniale per le difformità o la mancanza dei servizi promessi, ed inoltre, solo nei casi in cui l'inadempimento non sia di scarsa importanza, cioè quando si tratti di un inadempimento grave da giustificare la risoluzione del contratto, spetterà, anche, la liquidazione del danno da vacanza rovinata per l'occasione perduta.

Rimane tuttavia aperta la questione della liquidazione omogenea di questa voce di danno²⁸, nonché quella della sua esatta natura.

²⁶C'è da rilevare una prossimità della figura a quella contemplata dal legislatore tedesco, che come anticipato ha recepito la disciplina nel codice civile ed al quale si deve proprio l'elaborazione della terminologia e quindi del concetto di vacanza rovinata. Infatti nel BGB il risarcimento del danno da vacanza rovinata già previsto dagli anni '70 è collegato al tempo inutilmente trascorso.

²⁷Sulla natura del danno, si veda la panoramica di L. Nocco, *Il danno da vacanza rovinata*, in *Danno e resp.*, 2007, 6, 623 ss.; sulla tipizzazione della figura si veda R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel codice del turismo dimidiato*, in *Nuove leggi civ. commentate*, 2012, 6, 1105 ss. Sul problema del concorso della responsabilità contrattuale con quella extracontrattuale si veda R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, Torino, 2012, 372 ss.

²⁸Da ultimo sulla riconduzione del danno da vacanza rovinata al danno alla persona, G. AMORE, *Danno da vacanza rovinata e negligenza informativa*, op. cit., 35 ss., nota a Cass. 6 luglio 2009, n. 15678.

Spetterà al giudice l'interpretazione della norma, che sembra dettare come possibili criteri di quantificazione la durata della vacanza, la sua irripetibilità e la gravità dell'inadempimento, la gravità della colpa.

In base a detti indici sarà parimenti compito dell'interprete selezionare le conseguenze pregiudizievoli meritevoli di risarcimento da quelle invece insuscettibili di ristoro in base agli artt. 1223 c.c. e 1225 c.c.

5. DE IURE CONDENDO: LE NOVITÀ NORMATIVE DA PARTE DELL'UNIONE EUROPEA E LE ALTRE INIZIATIVE IN MATERIA DI SERVIZI TURISTICI. IL CASO SPAGNA

A questo punto dell'indagine occorre verificare quali sono le iniziative messe in campo dall'Unione Europea al fine di promuovere la qualità nel turismo, tenuto conto che il Trattato Europeo, dopo Lisbona, prevede finalmente il turismo quale materia di competenza delle Istituzioni europee, statuendo l'adozione di efficaci misure a sostegno del turismo all'interno dello spazio comunitario²⁹.

Il Libro Europeo sulla revisione dell'*acquis* relativo ai consumatori³⁰ aveva previsto la revisione di alcune delle direttive più importanti in materia di tutela dei diritti del consumatore perseguendo l'obiettivo di un riavvicinamento delle disposizioni legislative dei paesi dell'unione e di un corretto funzionamento del mercato concorrenziale.

Nel 2009 con un apposito documento la Commissione, sintetizzando le linee guida della revisione della normativa in materia di pacchetti turistici, ha individuato quali punti principali oggetto di riforma gli obblighi di informazione, la responsabilità e i rimedi nei casi di inadempimento, focalizzando poco, tuttavia, l'attenzione sulla qualità dei servizi erogati al turista e sugli effetti della difformità qualitativa tra prestazione promessa e servizio erogato³¹.

Si è così giunti, dopo la proposta *COM (2013)0512 di direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa ai viaggi, alle vacanze e ai circuiti tutto compreso e ai servizi collegati*, alla definitiva approvazione della *Direttiva UE 2015/2032 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa ai pacchetti turistici ed ai servizi collegati, che modifica il regolamento Ce 2006/2004, la Direttiva 2011/83/EU del Parlamento e del Consiglio ed abroga la Direttiva 90/314/EEC del Consiglio*.

Al fine di circoscrivere le rispettive responsabilità, il legislatore comunitario con nuova disciplina ha ritenuto di dover riformulare le norme sull'esatta esecuzione della prestazione, introducendo nel campo dei

²⁹Vedi la proposta di risoluzione del parlamento europeo (2010/2206) (INI) *sull'Europa prima destinazione turistica mondiale -un nuovo quadro politico per il turismo*, www.europarl.europa.eu.

³⁰L. ROSSI CARLEO, *La revisione dell'acquis comunitario sui consumatori*, in *Consumatori, diritti e mercato*, 2007, 3, 111 ss.

³¹M. DONA-L. CECCONI, *Il progetto di riforma della direttiva comunitaria in materia di pacchetti turistici*, in *Riv. it. dir. tur.*, 2011, 3, 31 ss.; C. VACCÀ, *La revisione della disciplina europea dei contratti turistici*, in *I contratti*, 6, 2010, 639.

contratti turistici il difetto di conformità³² contemplato per la prima volta dall'art. 35 della Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di cose mobili del 1980 e poi accolto dalla direttiva 1999/44/CE on *the sale of consumer goods*.

Invero, sulla formulazione iniziale dell'art. 11 " (*Ove uno dei servizi non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, salvo che ciò non sia sproporzionato*)" è era stato richiesto un emendamento poi non accolto, secondo cui :

(Ove uno dei servizi non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a condizione che tale difetto sia stato segnalato dal viaggiatore ovvero che detto difetto sia evidente per l'organizzatore e che il rimedio non sia sproporzionato e a meno che il difetto non sia imputabile al viaggiatore) ".

Le discussioni che hanno animato i lavori della direttiva dimostrano come oggi il testo dell'art. 11 della proposta divenuto art. 13 nella Direttiva non fornisca all'interprete dati utili al fine di stabilire che cosa debba intendersi per difetto di conformità, diversamente da quanto invece previsto nella vigente disciplina in tema di vendita di beni di consumo.³³

Il testo, riformulando la vigente norma in tema di inesatto adempimento (in Italia prima recepita con d.lgs. 111/95, poi trasfusa nell'art. 93 del codice del consumo ed oggi, come detto, contenuta nell'art. 43 del codice del turismo), applica di fatto al contratto turistico il principio di conformità al contratto introdotto originariamente nella citata direttiva 1999/44/EU *su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo*³⁴ (da ultimo modificata dalla direttiva 2011/83/UE *sui diritti dei consumatori*³⁵).

In particolare, giova anche rilevare, in questa sede, come la disciplina a suo tempo introdotta dalla summenzionata direttiva sui beni di consumo, abbia a sua volta fatto riferimento ad un principio generale del diritto dei contratti, cui da tempo la dottrina dedica i propri studi in sede di teoria generale. Esso viene per lo più riferito al procedimento di

³²In argomento, AA.VV., *Convenzione di Vienna sui contratti internazionali di beni immobili, Commentario*, a cura di Bianca, Padova, 1992; M. LOPEZ DE GONZALO, *Vendita internazionale*, in *Contr. Impr.*, 1988, 255 ss.

³³Ed infatti c'è da rilevare che in Gran Bretagna il Dipartimento dei trasporti del governo ha pubblicato nel maggio 2013 una *Call for evidence* dal titolo "Review of Package Travel Directive and ATOL Implementation and funding arrangements" nella quale si evidenzia proprio il difetto di chiarezza del citato art. 11.

³⁴M. P. MANTOVANI, *La vendita dei beni di consumo*, Napoli, 2009, 22 ss.; M. RABITTI, *Garanzie convenzionali nella vendita di beni di consumo tra promessa al pubblico e regole di formazione del contratto*, in *Contr. impr.*, 2008, 2, 945 ss.; G. DE CRISTOFARO, *Difetto di conformità al contratto e diritti del consumatore. L'ordinamento italiano e la Direttiva 99/44/Ce sulla vendita e le garanzie dei beni di consumo*, Padova, 2000.

³⁵*Sul punto*, R. GIAMPETRAGLIA, *La venta de bienes de consumo tras la nueva Directiva 2011/83/UE. Novedades y primeras impresiones*, in *Rev. der. priv.*, 2013, 7-8, 39 ss.; A. PALMIERI, *Quel che avanza dei diritti dei consumatori: una disciplina parziale e frammentaria (con qualche spunto interessante sul piano definitorio)*, in *Foro it.*, 2012, 5, 181 ss.; G. VETTORI, *Il Contratto senza numeri e aggettivi*, in *Pers. merc.*, 2012, 1, 10 ss.

conclusione del contratto e viene definito³⁶ come "la necessaria relazione di congruenza che deve sussistere tra le dichiarazioni delle parti al fine di ritenere concluso un contratto".

L'applicazione di detto principio è destinata ad informare non solo il procedimento di conclusione del contratto, bensì anche l'attuazione del rapporto che in quello trova fonte.

Ed è a questo profilo che si riferisce la conformità al contratto presa in considerazione dalle direttive europee, prima quella in materia di vendita di beni di consumo ed oggi, con una garnde innovazione, al direttiva sui pacchetti turistici.

In verità, il principio fu introdotto dalla Convenzione di Vienna del 1980 la cui normativa è stata largamente recepita dagli Stati ed ha rappresentato un paradigma della disciplina della compravendita internazionale.

L'obbligo di conformità consentiva di prendere in considerazione talune modalità dell'adempimento in relazione alla quantità, qualità e genere dei beni, secondo quanto previsto dal contratto; in ciò la citata disciplina si rifà alle previsioni dell'Uniform Commercial Code degli Stati Uniti (UCC), il quale nel Titolo II (s. 2-106) prevede che i beni per essere considerati conformi al contratto devono osservare gli obblighi derivanti dal contratto. Il riferimento a detta disciplina d'oltreoceano si rivela molto prezioso poiché consente di stabilire un nesso stretto tra conformità ed esatto adempimento.

Infatti, si può dire che per stabilire che cosa si intenda per conformità al contratto occorre necessariamente guardare al testo del contratto ed individuare gli obblighi che il venditore si è assunto, con particolare riguardo alle modalità e caratteristiche della prestazione e o del bene oggetto di negoziazione.

Ne deriva che le difformità accertabili in base al riferimento al contratto si rivelano essere un inesatto adempimento, con conseguente operatività della disciplina dell'inadempimento. In tal guisa si delinea un significato di conformità che si identifica con la corrispondenza tra prestazione promessa e prestazione effettivamente eseguita in modo che la difformità, il difetto di conformità rivela una mancata coincidenza tra promesso e prestato e quindi è di per sé indice di inesatto adempimento del contratto³⁷.

Si deve quindi rilevare che su questo aspetto, come si è già avuto modo di precisare, il legislatore italiano del codice del turismo ha anticipato quello comunitario, con scelte forse più esaustive e concrete, le

³⁶P. DUVIA, *Il principio di conformità nella conclusione del contratto*, Milano, 2012, 7.

³⁷L'operatività di questo principio porta ad obiettivare sempre più la responsabilità da inadempimento, si è detto infatti che il contratto funziona piuttosto come strumento di allocazione e distribuzione dei rischi tra le parti che non come fonte di doveri di comportamento di cui la parte che risulti inadempiente risponde. I. DE CUEVILLAS MATOZZI, *Il concetto di conformità nella nuova disposizione dell'art. 114 del diritto spagnolo del consumo*, in *Annali della Facoltà Giuridica dell'Università di Camerino*, 2013, 2 1 ss.; A. GENOVESE, *Le garanzie dei beni di consumo, la direttiva 99/94/CE ed il diritto spagnolo*, in *Contr. impr./Eur.*, 2002, p. 1104.

quali, infatti, non solo applicano il principio di conformità al contratto turistico, ma ne specificano altresì il significato, accogliendo, peraltro, espressamente le proposte avanzate dalla dottrina che si è dedicata allo studio della qualità dei pacchetti turistici³⁸.

Considerato che nel testo della norma dell'art 13 della direttiva comunitaria difetta un legame espresso tra *difetto di conformità* e qualità del servizio promesse, e' demandato all'interprete il compito di stabilire che cosa si intenda per difetto di conformità e per inesatto adempimento; inoltre, c'è da chiedersi come si comporteranno gli Stati membri all'atto della ricezione della direttiva e soprattutto cosa farà lo stato italiano che sarà chiamato a recepire una norma che in realtà ha in parte già introdotto, *ante litteram*, peraltro con una formulazione più ampia ed articolata.

Non può sottacersi, infatti, che la scelta del legislatore italiano risponde ad una chiara esigenza che è quella di promuovere un uniformazione dei criteri di misurazione della qualità dei servizi delle imprese turistiche che si rivelino utili nell'interesse del turista. Ciò tanto più in considerazione del fatto che buona parte della contrattazione turistica avviene oggi nel mercato *on line* che è globalizzato.

Il tema è tuttavia molto complesso e si intreccia, da un lato, con le spinte uniformanti dal basso e dall'alto tipiche del processo di elaborazione e creazione del diritto contrattuale europeo sulla base della cosiddetta armonizzazione piena e, dall'altro, con l'attrazione della materia turistica nelle competenze regionali sulla base della sussidiarietà³⁹.

Alla luce di quanto detto, giova rilevare che, nonostante le numerose iniziative di promozione della qualità nel turismo, frutto di comportamenti spontanei degli *stakolders* ovvero incentivate dai soggetti istituzionali, la recentissima direttiva UE 2015/2032 sembra non aver dato risposte precise sul tema della rilevanza giuridica della qualità nel contratto turistico, non avendo chiaramente esplicitato il nesso tra conformità, qualità ed inesatto adempimento, attraverso l'espressa definizione del difetto di conformità come difformità dagli standard qualitativi promessi.

Per adesso l'Unione si è limitata alla proposta di Raccomandazione *del Consiglio relativa ai Principi Europei della Qualità del Turismo*.

Con tale documento il Consiglio fa seguito all'originaria iniziativa contenuta nella *motion for a European Parliament resolution on Europe, the world's No 1 tourist destination – a new political framework for tourism in Europe*, che prevedeva al n. 8 la proposta istituire di un "Europe Brand" e al n. 25 invitava la Commissione a verificare *la fattibilità*

³⁸Sia consentito in questa sede il rinvio a M.CIMMINO, *Qualità della vacanza ed inesatto adempimento*, Napoli, 2008, 133 e 161; in argomento si veda, R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, op. cit., 282 e L. ROSSI CARLEO-M. DONA, *Il contratto di viaggio*, Napoli, 2010, 120 ss.

³⁹P. SABBIONI, *Il codice della normativa statale in materia di turismo, ovvero: ma a cosa è servita la riforma del criterio di riparto della potestà legislativa tra lo Stato e le Regioni?* in *Forum di quaderni costituzionali*, 2011, 1 ss.

di un marchio 'European quality tourism label', identificando i criteri per stabilire la qualità.

Tali principi sulla qualità del turismo saranno applicabili ai servizi turistici offerti nell'Unione europea direttamente ai consumatori, ciò significando che la Commissione ha scelto una strada che in qualche modo stimolasse i professionisti ad una loro celere adozione. Si tratterà di verificare tuttavia quante imprese e come si adegueranno per rispettare detti principi.

Ed infatti, la Raccomandazione non scende nel dettaglio, inducendo a pensare che sarà rimessa ai paesi membri l'adozione di mezzi più efficaci per attuare i prefissati obiettivi europei sulla qualità, individuando le procedure e gli strumenti per rendere concreti i principi della Raccomandazione.

Si deve altresì rimarcare che ad oggi, in verità, il funzionamento del mercato evidenzia uno scollamento tra le numerose iniziative sulla qualità del servizio messe in atto da parte degli operatori del settore e la normativa vigente.

Tutto ciò è probabilmente dovuto al fatto che il tema della qualità rimane ancora familiare più agli economisti che non ai giuristi e quindi ai legislatori.

Infatti, al cospetto di questo quadro normativo, le iniziative adottate dagli stati membri sulla promozione della qualità nel turismo sono eterogenee, ciononostante che gli operatori del settore non sono affatto estranei alla cultura della qualità; il mercato si è evoluto, infatti, il consumatore è diventato più critico, avanzando via via richieste più puntuali e quindi, esigendo maggiori garanzie, ovvero, sia pure inconsapevolmente, in una parola una maggiore «**qualità**» della vacanza e/o del servizio o dei servizi turistici.

Dal punto di vista delle azioni di governo a sostegno e promozione della cultura della qualità, l'Italia è rimasta negli ultimi anni un passo indietro rispetto ad altri paesi come la Spagna, che si è dotata in collaborazione con le imprese di una apposito *Plan Integral de Calidad del Turismo* e da ultimo ha adottato un nuovo documento strategico, il Plan Horizonte 2020 che ha programmato per un periodo più lungo una serie di misure ed interventi a sostegno del mercato turistico.

Da tempo la Spagna è sensibile alle politiche della qualità del turismo. Dal punto di vista normativo la disciplina dei contratti di viaggio è contenuta nella *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios* del 2007, in cui è confluita la *ley número 21/95 de 06/07/1995, reguladora de los Viajes Combinado*⁴⁰.

In particolare, essa ha promosso una serie di iniziative fondate sulla collaborazione tra il pubblico e il privato, al fine di conciliare l'attività della pubblica amministrazione con l'interesse dell'impresa. Si è compreso che la qualità è un fattore di competitività e crescita che in ultima analisi migliora la soddisfazione del consumatore nel mercato turistico.

⁴⁰C. FERNANDEZ RODRIGUEZ, *La proteccion del turista en la Union Europea*, in *Revista de derecho de la Union europea*, 2006, 11, 79 ss.

Il *Plano Integral* mira a creare un vero e proprio sistema di valutazione della qualità nel turismo e prevede la valutazione della qualità con riferimento a vari aspetti in particolare: 1. *Calidad de los destinos turísticos* 2. *Calidad de los productos turísticos* 3. *Calidad de los sectores empresariales* 4. *Formación en calidad* 5. *Innovación y desarrollo tecnológico* 6. *Internacionalización de la empresa turística española* 7. *Cooperación internacional* 8. *Información estadística y análisis económico* 9. *Promoción* 10. *Apoyo a la comercialización*. In alcuni casi le azioni connesse al Plan Integral come quella del Plan de excelencia turística del Valle del Tena, hanno consentito una sinergia tra pubblico e privato che si è risolta in investimenti a favore del miglioramento dei servizi e delle infrastrutture.

6. REFERENCES

- G. AMORE, *Danno da vacanza rovinata e negligenza informativa*, 35 ss., nota a Cass. 6 luglio 2009, n. 15678, in *Resp. civ. prev.*, 2011, 1, 35 ss.
- AA. VV., *L'ordinamento del mercato turistico*, Torino, 2012, a cura di Cogliani, Gola, Sandulli, Santagata.
- AA.VV., *Convenzione di Vienna sui contratti internazionali di beni immobili*, Commentario, a cura di Bianca, Padova, 1992.
- S. CATERBI, *La nuova normativa in materia di turismo*, in *Resp. civ. prev.*, 2011, 11, 2393 ss.
- G. BARREY, *L'émergence d'un véritable droit du tourisme, através la codification*, in *Actualité juridique droit administratif*, 2007, 7, 3339 ss.
- E. BELLISARIO, *Lo stralcio delle disposizioni sulle certificazioni di qualità dal codice del consumo: un'occasione perduta*, in *Eur. dir. priv.*, 2005, 1068 ss.
- C.M. BIANCA, *La vendita e la permuta*, in *Tratt. dir. civ.*, Vassalli, 1993, Torino, 888.
- F.P. CANTELLI, *L'Italia e gli standard di qualità*, in *Rivista di cultura e politica scientifica*, 2015, 1, 1 ss.
- C.S. CARRASSI, *L'interpretazione da parte della Corte di Giustizia Ce delle norme comunitarie è, indiscutibilmente, vera nomofilachia?* in *Danno e resp.* 2002, 1099.
- C. CITTADINO, *Strategie e attività a supporto di un turismo etico, sociale e sostenibile*, AA. VV., *L'ordinamento del mercato turistico*, Torino, 2012, a cura di Cogliani, Gola, Sandulli, Santagata, 103 ss.
- M. CIMMINO, *Qualità della vacanza ed inesatto adempimento*, Napoli, 2008
- V. CORONA, "La tipizzazione della finalità turistica tra presupposizione e criteri di ripartizione del rischio", in *Dir. tur.*, 2008, 349 ss.
- V. CUFFARO, *Un codice "consumato" (Codice del consumo, credito ai consumatori e codice del turismo)*, in *Corr. giur.*, 2011, 9, 1191 ss.
- G. DE CRISTOFARO, *La disciplina dei contratti aventi ad oggetto pacchetti turistici nel Codice del turismo (d. lgs. 23 maggio 2011 n. 79): profili*

- di novità e questioni problematiche. (Prima parte)*, in *St. iuris*, 2011, 11, 1143 ss.
- G. DE CRISTOFARO, *La disciplina dei contratti aventi ad oggetto pacchetti turistici nel Codice del turismo (d. lgs. 23 maggio 2011 n. 79): profili di novità e questioni problematiche. (Seconda parte)*, in *St. iuris*, 2011, 12, 1282 ss.
- G. DE CRISTOFARO, *Difetto di conformità al contratto e diritti del consumatore. L'ordinamento italiano e la Direttiva 99/44/Ce sulla vendita e le garanzie dei beni di consumo*, Padova, 2000.
- I. DE CUEVILLAS MATOZZI, *Il concetto di conformità nella nuova disposizione dell'art. 114 del diritto spagnolo del consumo*, in *Annali della Facoltà Giuridica dell'Università di Camerino*, 2013, 2 1 ss.
- M. DONA- L. CECCONI, *Il progetto di riforma della direttiva comunitaria in materia di pacchetti turistici*, in *Riv. it. dir. tur.*, 2011, 3, 31 ss.
- P. DUVIA, *Il principio di conformità nella conclusione del contratto*, Milano, 2012, 7.
- S. FARNÈ, *Qualità sostenibile. Strategie e strumenti per creare valore, competere responsabilmente e ottenere successo duraturo*, Milano, 2012.
- M. FRAGOLA, *Tutela del turista e danno risarcibile, la Corte di Giustizia riconosce la risarcibilità del danno da vacanza rovinata alla luce dell'ordinamento comunitario*, in *Rass. dir. civ.*, 2003, 633
- M. FRAGOLA, *L'Unione europea e turismo*, in *AA. Vv. Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2010, 31 ss.
- M. FRAGOLA, *L'azione comunitaria in materia di turismo*, in *AA. Vv., Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2007, 27 ss.
- C. FERNANDEZ RODRIGUEZ, *La proteccion del turista en la Union Europea*, in *Revista de derecho de la Union europea*, 2006, 11, 79 ss.
- A. GENOVESE, *Le garanzie dei beni di consumo, la direttiva 99/94/CE ed il diritto spagnolo*, in *Contr. impr./Eur.*, 2002, 1104.
- R. GIAMPETRAGLIA, *La venta de bienes de consumo tras la nueva Directiva 2011/83/UE. Novedades y primeras impresiones*, in *Rev. der. priv.*, 2013, 7-8, 39 ss.
- L. JEGOUZO, *Un ambitieux project du loi tourisme*, in *Tourisme et droit*, 12, 2008.
- M. E. LA TORRE, *Il turismo e le regole, Riflessioni sul codice della normativa statale in materia di ordinamento e mercato del turismo*, in *Riv. sc. tur.*, 2011, 2, 41 ss.
- M. LOPEZ DE GONZALO, *Vendita internazionale*, in *Contr. Imp.*, 1988, 255 ss.
- B. LUNDQVIST, *Standardization under EU Competition Rules and US Antitrust Laws*, London, 2014.
- M. LUQUE JMENEZ, *Vacaciones frustradas: Análisis del incumplimiento y responsabilidad* en *III Jornadas de Investigación en Turismo. Nuevas perspectivas del turismo para la próxima década*, pp. 843-859, Madrid, 2010, 843 ss.

- E. MALAGOLI, *Il nuovo codice del turismo, contenuti e garanzie*, in *Contr.impr./eur.*, 2011, 2, 813 ss.
- G. MALGIERI, *Il punto sul danno da vacanza rovinata: certezza, novità, questioni aperte*, in *Danno resp.*, 2014, 3, 237 ss.
- M. P. MANTOVANI, *La vendita dei beni di consumo*, Napoli, 2009, 22 ss.
- B. MONTI, *Il recepimento della direttiva sui "viaggi tutto compreso" nei paesi dell'Unione europea*, in *Dir. tur.*, 2008, 88.
- L. NOCCO, *Il danno da vacanza rovinata*, in *Danno e resp.*, 2007, 6, 623 ss.
- A. PALMIERI, *Quel che avanza dei diritti dei consumatori: una disciplina parziale e frammentaria (con qualche spunto interessante sul piano definitorio)*, in *Foro it.*, 2012, 5, 181 ss.
- M. RABITTI, *Il danno non patrimoniale da inadempimento contrattuale*, in *AA. Vv.*, *Studi in onore di Cesare Massimo Bianca*, IV, 663 ss.
- M. RABITTI, *Garanzie convenzionali nella vendita di beni di consumo tra promessa al pubblico e regole di formazione del contratto*, in *Contr. impr.*, 2008, 2, 945 ss.
- F. ROMEO, *Il contratto di viaggio, tutele specifiche e risarcimento*, Padova, 2011.
- L. ROSSI CARLEO, *La revisione dell'acquis comunitario sui consumatori*, in *Consumatori, diritti e mercato*, 2007, 3, 111 ss.
- L. ROSSI CARLEO, *Turismo organizzato e vacanza rovinata: la risarcibilità del danno*, in *Riv. dir. imp.*, 1995, 477 ss.
- A. ROSSI, *Tutela del turista: conferme e novità*, in *Danno e resp.*, 2011, 10, 989 ss.
- P. SABBIONI, *Il codice della normativa statale in materia di turismo, ovvero: ma a cosa è servita la riforma del criterio di riparto della potestà legislativa tra lo Stato e le Regioni?* in *Forum di quaderni costituzionali*, 2011, 1 ss.
- R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel codice del turismo dimidiato*, in *Nuove leggi civ. commentate*, 2012, 6, 1105 ss.
- R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, Torino, 2012, 8 ss.
- T. SERRA, *Inadempimento del contratto di viaggio e danno da vacanza rovinata*, in *Giust. civ.*, 2000, I, 1205.
- N. SOLDATI, *Brevi note a margine del codice del turismo*, in *Contr.*, 2011, 8-9, 835 ss.
- M. TRIMARCHI, *La qualità nel campo del diritto*, in *Atti del convegno sulla qualità*, Messina, 1966.
- E.M. TRIPODI, *Il Codice del consumo, un primo commento*, in *Disciplina comm. serv.*, 2011, 3, 19 ss.
- E.M. TRIPODI; G. CARDOSI, *Il codice del turismo. Guida alla nuova disciplina, dopo il D. Lgs. 79/2011*, Rimini, 2011.
- V. ZENO ZENCOVICH, *Il danno da vacanza rovinata: questioni teoriche e prassi applicative*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, I, 875.
- C. VACCÀ, *La revisione della disciplina europea dei contratti turistici*, in *I contratti*, 6, 2010, 639.

-
- J. VAIRO, *Gestione strategica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestion hospitalaria*, Madrid, 1994.
- G. VETTORI, Il. *Contratto senza numeri e aggettivi*, in *Pers. merc.*, 2012, 1, 10 ss.
- M. XIOL BARDAJI, *Monetarización de los daños por "vacaciones frustradas" en Derecho alemán y Derecho español*, in *InDret*, 2012, 4, 1 ss.