

Monia Dottorini

# CORONAVIRUS, LE TUTELE DEL VIAGGIATORE

Danni economici e personali al turista-consumatore

Scaricato da FISCOeTASSE.com il 05/11/2024 da



**Monia Dottorini**

# **CORONAVIRUS, LE TUTELE DEL VIAGGIATORE**

**Danni economici e personali al turista-consumatore**

Scaricato da FISCOeTASSE.com il 05/11/2024 da

## Sintesi

L'inarrestabile diffusione del COVID – 19 sta coinvolgendo, ed in modo sempre più crescente, la maggiore parte dei Paesi Europei ed anche Extraeuropei.

Le ripercussioni che si avranno a seguito della diffusione di questo nuovo agente virale toccheranno sia gli aspetti psicologici, ma anche sociologici dell'individuo.

L'autoisolamento, l'ansia, le preoccupazioni e lo stress emotivo che fanno seguito ad un'eccessiva esposizione mediatica, in alcuni casi derivante da fonti d'informazione inattendibili, comporterà un cambiamento radicale delle nostre abitudini di vita, nonché delle nostre dinamiche relazionali sia nel breve che nel lungo termine.

Il COVID – 19 non causerà solo decessi e psicosi collettive, ma danneggerà anche il nostro sistema economico, già fortemente compromesso da uno stato di crisi economica esistente nel nostro Paese da vari decenni.

Infatti, come abbiamo potuto notare in seguito all'evolversi degli eventi successivamente alla diffusione epidemiologica, le regioni del Nord che rappresentano il centro produttivo del nostro Paese, sono state, allo stato, le più colpite e con esse il settore turistico, il quale costituisce la fonte della nostra economia nazionale.

Infatti, tale stato di cose ha pregiudicato non solo tour operator, organizzatori di viaggi ed intermediari, ma anche e soprattutto turisti e viaggiatori, i quali oltre a sopportare un danno economico, si sono visti costretti a subire un notevole pregiudizio ai loro diritti di godimento delle tanto ambite vacanze, le quali rappresentano dei momenti di svago, riposo e relax, a volte da considerarsi occasioni irripetibili.

La presente opera, nasce proprio dalla necessità di rispondere ai molteplici interrogativi del turista – consumatore circa la possibilità di esercitare i propri diritti in riferimento soprattutto alle richieste di rimborso di quanto corrisposto per la fruibilità di un servizio, come quello turistico, mai utilizzato nonché la concomitante necessità di vedersi risarciti tutti i danni patrimoniali e non che una vacanza rovinata può comportare.

## ***Monia Dottorini***

Avvocato Cassazionista del Foro di Perugia, Ausiliario del Giudice, Docente in materie giuridiche ed economiche, Esperta in Sociologia ed Antropologia, autore di E. book, articoli e note a sentenza in collaborazione con le maggiori Case Editrici.

**ISBN:** 9788891640956

Marzo 2020

© Copyright 2020 **Maggioli**

**[www.fiscoetasse.com](http://www.fiscoetasse.com)**

**FISCO e TASSE**   
la tua guida per un fisco semplice

# Indice

Premessa .....	6
Capitolo 1.....	7
1.1 Il coronavirus: natura, sintomi e forme di diffusione.....	7
1.2 Le misure adottate dal governo italiano per combattere ed arginare il contagio da covid – 19	8
Capitolo 2.....	10
2.1 I danni economici ed alla salute del cittadino conseguenti all’adozione di misure emergenziali dovute alla diffusione del coronavirus nel nostro paese.....	10
2.2 Forme di tutela del turista consumatore previste dal codice del turismo (d. lgs. n. 79 del 23.05.2011).....	12
Capitolo 3.....	16
3.1 Il coronavirus quale causa di risoluzione del contratto di viaggio tra “impossibilità sopravvenuta della prestazione” e “causa di forza maggiore”.....	16
3.2 Il danno da vacanza rovinata per cause endemiche: rimborso spese e risarcimento del danno .....	20
3.3 Conclusioni.....	23
Sitografia.....	25
Giurisprudenza .....	26
Decreto legislativo N. 79 del 23 maggio 2011 .....	27
Allegato 1 - Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo.....	36

## Premessa

Il Coronavirus o COVID – 19 sta causando una crisi economico-sociale senza precedenti, di cui non si conoscono ancora i contorni né, tantomeno, la durata. Le misure restrittive adottate dal Governo Italiano, al fine di contrastare la diffusione epidemiologica, hanno contribuito, seppure utili ed indispensabili, ad aumentare la c.d. *"paura da contagio"* ed hanno annullato *in toto* qualsiasi forma di aggregazione sociale, alimentando così, un clima di ansia, di preoccupazione e di angoscia, i cui effetti psicologici si produrranno nel tempo. Oltre ad alterare le nostre abitudini quotidiane e la qualità stessa della nostra vita, la diffusione da COVID – 19, sia a livello nazionale che internazionale, sta provocando e continuerà a provocare dei danni economici nel medio e nel lungo periodo e ciò non solo in termini lavorativi, ma anche nel diritto di ciascuno al godimento delle tanto ambite vacanze, le quali sono considerate quali occasioni, a volte irripetibili, di svago, di riposo e di relax. La cancellazione dei voli, dei trasporti ferroviari e la consistente riduzione delle altre linee di trasporto pubblico, accompagnate dalle chiusure dei passaggi transfrontalieri, hanno impedito al turista-viaggiatore di potere usufruire dei vari servizi turistici. A fronte di tali inconvenienti causati da un evento imprevisto, imprevedibile e caratterizzato da eccezionalità e straordinarietà, ci si è posti l'interrogativo relativo a quali sono gli strumenti che il nostro Ordinamento Giuridico prevede al fine di tutelare i nostri interessi di natura economica, rappresentati, nel caso che qui ci interessa, dalla richiesta di rimborso delle somme pagate, accompagnata dalla domanda di risarcimento di tutti i danni consequenziali alla mancata fruibilità del servizio turistico in precedenza acquistato. Come vedremo, nel corso della trattazione della presente opera, oltre ai danni patrimoniali, potrà essere richiesto il risarcimento del danno non patrimoniale, in ossequio ai principi consacrati nella nostra Carta Costituzionale posti a tutela del diritto alla salute ed in adempimento dei doveri di solidarietà sociale.

# Capitolo 1

---

## **1.1 Il coronavirus: natura, sintomi e forme di diffusione**

Recentemente, il Ministero della Salute ha cercato di delineare, nei suoi tratti essenziali e più caratteristici, il Coronavirus. Questo terribile, insidioso e subdolo agente virale, viene definito dalla scienza come appartenente alla famiglia di virus noti per causare diverse malattie più o meno gravi, come può essere un comune raffreddore oppure una Sindrome Respiratoria Mediorientale (MERS) o la Sindrome respiratoria Grave (SARS). Sono Virus RNA a filamento positivo, con aspetto simile ad una corona al microscopio elettronico; da tali peculiari caratteristiche ne deriva il nome che lo identifica. Trattasi di un nuovo ceppo di Coronavirus che non è mai stato identificato nell'uomo prima di essere segnalato a Wuhan in Cina a Dicembre 2019. Allo stato, resta sconosciuta la fonte e non esistono vaccini idonei a combatterlo.

Per quanto riguarda la sintomatologia, si può dire che può variare da uno stato febbrile non molto elevato, alla stanchezza, alla tosse secca fino ad arrivare a dei sintomi molto più gravi ed importanti, quali polmonite, sindrome respiratoria acuta grave, insufficienza renale, fino a causare la morte.

I soggetti più a rischio sono le persone anziane o con patologie pregresse, mentre i soggetti più giovani possono essere contagiati, ma, il più delle volte, presentano dei sintomi lievi e spesso facilmente risolvibili.

Il nuovo Coronavirus può essere trasmesso da persona a persona mediante un "contatto stretto" con una persona positiva. A tale proposito, il Centro Europeo per la prevenzione ed il controllo delle malattie ha dichiarato che per contatto stretto deve intendersi, per esempio, una persona che convive nella stessa casa con un malato da COVID – 19 oppure attraverso un contatto fisico diretto quale può essere una stretta di mano, oppure da una distanza troppo ravvicinata con un caso positivo e, quindi, inferiore ad un metro, per un tempo superiore a 15 minuti; vi è da aggiungere che il toccarsi, bocca, naso, occhi con le mani contaminate, può essere considerato un veicolo di trasmissione del COVID – 19.

Come abbiamo potuto notare, il nuovo agente virale è un virus respiratorio che si diffonde, soprattutto, attraverso il contatto fisico con una persona malata.

È bene precisare che non è stato scientificamente provato che gli animali da compagnia possano contrarre o comunque diffondere il COVID – 19<sup>1</sup>.

## **1.2 Le misure adottate dal governo italiano per combattere ed arginare il contagio da covid – 19**

Al fine di arginare e, allo stesso tempo, combattere il nuovo virus COVID – 19, il Governo Italiano ha predisposto, dapprima delle misure contenitive nelle zone c.d. focolaio, per poi estenderle, in base all'aumento dei casi di contagio, su tutto il territorio nazionale.

Infatti, nel mese di gennaio e successivamente alla segnalazione da parte della Cina di vari casi di polmonite ad eziologia ignota nella città di Wuhan, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.), ha dichiarato "emergenza di sanità pubblica di interesse internazionale" il nuovo Coronavirus in Cina. Tale stato emergenziale, ha costretto il Governo Italiano ad adottare i primi provvedimenti cautelativi sin dal 22.01.2020 al fine di contrastare il contagio da COVID – 19 su tutto il territorio nazionale.

Successivamente, la dinamica epidemiologica che si è sviluppata nel corso del tempo ha costretto il Governo ad emanare vari Decreti, tra i quali possiamo richiamare il Decreto Legge che ha introdotto misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID – 19 del 23.02.2020, al quale hanno fatto seguito altri Decreti Governativi, tra i quali il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri che prevede, in attuazione del D.L. del 23.02.2020, n. 6, ulteriori misure restrittive da adottare su tutto il territorio nazionale.

Tra le varie misure adottate dal Governo Italiano, possiamo citare: 1) il divieto di entrare ed uscire dalla Lombardia e dalle 14 Province interessate tra cui Alessandria, Asti, Novara, Verbano Cusio Ossola e Vercelli, oltre ad altre otto province dislocate tra Veneto, Emilia Romagna e Marche, dove la mobilità sarà giustificata da comprovate esigenze lavorative che dovranno essere autorizzate dal Prefetto, con divieto assoluto di uscire per chi sia stato in quarantena; 2) scuole chiuse fino al 03.04.2020; 3) bar e ristoranti aperti dalle ore 6:00 alle ore 18:00; 4) chiusura delle palestre e piscine, nonché musei, centri culturali e stazioni sciistiche; 5) divieto di tutte le manifestazioni organizzate, di eventi in luogo pubblico o privato<sup>2</sup>.

Con l'aumentare dei contagi, il Governo Italiano si è visto costretto ad attuare misure emergenziali molto più restrittive delle precedenti adottate con i Decreti sopra richiamati e ad estenderli su tutto il territorio nazionale, senza alcuna distinzione tra zone focolaio oppure zone che risultavano senza alcun contagio,

---

<sup>1</sup> <https://www.salute.gov.it>

<sup>2</sup> <https://www.lastampa.it, cit.>



con inclusione delle Regioni a statuto speciale e le Province Autonome di Trento e Bolzano. Tali misure sono poi culminate nell'adozione del D.P.C.M. del 11.03.2020, con il quale si è disposto il divieto di allontanamento dalla propria abitazione se non per comprovate esigenze lavorative o per stato di necessità, accompagnate dalla chiusura di tutti gli esercizi commerciali fatta eccezione per quelle attività che garantiscono la fruizione di servizi e prestazioni pubbliche essenziali, quali per esempio: supermercati, farmacie, parafarmacie.

È evidente, quindi, che le predette misure governative di contrasto alla diffusione del Coronavirus, non potevano non incidere anche sulla libertà di movimento di ogni singolo cittadino, inducendolo a limitare se non addirittura annullare qualsiasi rapporto personale e costringendo ogni individuo all'isolamento sociale.

Infatti, il Governo Italiano ha imposto il divieto assoluto di eventi o manifestazioni sportive che comportino l'affollamento di persone, sospendendo al contempo, tutte le attività didattiche nelle scuole e nelle università fino al 03.04.2020. Per eventuali spostamenti giustificati da stato di necessità od urgenze, il Governo ha richiesto ad ogni cittadino la compilazione di un'autocertificazione da portare con sé per ogni tipo di spostamento e da esibire in caso di controllo delle forze dell'ordine a pena di applicazione di una sanzione amministrativa.

## Capitolo 2

---

### **2.1 I danni economici ed alla salute del cittadino conseguenti all'adozione di misure emergenziali dovute alla diffusione del coronavirus nel nostro paese**

La diffusione del Coronavirus, oltre ad avere determinato un'emergenza sanitaria nel nostro Paese, avrà delle ripercussioni economiche non ancora definibili con esattezza. Il Coronavirus sta minacciando l'intero settore economico italiano e ciò comporterà una drastica riduzione del Prodotto Interno Lordo, anche in considerazione dell'importanza che sta avendo l'isolamento delle tre Regioni italiane, quali la Lombardia, il Veneto e l'Emilia Romagna che da sole sono in grado di incidere sul 40% del P.I.L.<sup>3</sup>.

L'epidemia e le misure di contenimento adottate, determinano una contrazione dei consumi fuori casa, si ferma lo shopping, i cinema, i teatri ed, allo stesso tempo, si blocca l'offerta, poiché il turismo, i pubblici servizi ed i trasporti sono fermi, con evidenti difficoltà negli approvvigionamenti perché le catene di forniture sono interrotte.

Il danno economico che seguirà alla diffusione del Coronavirus, avrà delle importanti ricadute anche e soprattutto sul turismo, anche se, allo stato, è ancora prematuro definire l'impatto che il virus avrà nel nostro Paese, in considerazione della drammatica evoluzione epidemiologica ancora in corso.

L'aumento delle disdette, il blocco dei voli, l'aumento delle zone in quarantena e la chiusura in blocco delle strutture ricettive, avrà sicuramente un impatto economico devastante nel nostro Paese, se si considera che il turismo per l'Italia pesa circa il 13% del P.I.L. nazionale con un giro d'affari di 146 miliardi di Euro, 216 mila esercizi ricettivi e 12 mila agenzie di viaggio. Soprattutto il blocco dei voli ha impedito gli arrivi dall'estero, riducendo in modo considerevole i turisti che si muovono per l'Italia per le più svariate ragioni<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> <https://www.ilsole24ore.com>, articolo di Alb. Ma. del 26.02.2020, "Coronavirus: tutti i danni al made in Italy, settore per settore".

<sup>4</sup> <https://www.ispionline.it> articolo di Alessia Amighini del 06.03.2020, "Le conseguenze del Coronavirus sull'economia globale"; <https://www.agi.it> articolo di Elisa Trincia del 25.02.2020, "I rischi per l'economia italiana dall'epidemia di Coronavirus".

Inoltre, i danni provocati dalla diffusione del COVID – 19 coinvolgeranno tutti i settori produttivi italiani, sia nel breve che nel lungo periodo, anche se i pregiudizi economici nel lungo periodo non sono ancora valutabili, la diffusione del contagio non potrà che essere globale tenuto conto dei numerosi flussi di persone che si hanno nelle tratte intercontinentali. Al contrario, nel breve periodo gli studiosi sostengono che l’impatto del COVID – 19, si limiterà ad un calo dei ricavi e dei margini di profitto delle imprese. La contrazione dei profitti, l’assenteismo dei dipendenti, la sostanziale diminuzione della produzione determinerà una drastica riduzione dei consumi. Tale situazione, richiederà un tempestivo intervento di natura economica del Governo Italiano a sostegno dei lavoratori, delle famiglie e delle aziende. Allo stesso tempo, assumerà un ruolo determinante l’Unione Europea anche e soprattutto in termini di riduzione del deficit<sup>5</sup>.

Agli ingenti danni economici, vanno ad aggiungersi anche i notevoli pregiudizi alla sfera psico-fisica non solo dei soggetti contagiati dall’agente virale, ma anche di tutti coloro che temono una qualsiasi forma di contagio. Come abbiamo potuto notare da un’attenta lettura della prima parte della presente opera, vari sono i sintomi, soprattutto fisici, e le complicazioni che possono scaturire da un eventuale contagio da COVID – 19, alcuni simili all’influenza comune, altri più specifici e tipici dell’infezione da Coronavirus, associati alle più comuni infezioni alle vie respiratorie riguardanti perlopiù le vie respiratorie superiori, ma in alcuni casi, coinvolgendo anche le vie respiratorie inferiori, causando bronchiti e polmoniti virali.

Finora ci siamo soffermati a delineare gli effetti pregiudizievoli nella sfera fisica dell’uomo, ma non sono i soli, poiché, come accennato in precedenza, il COVID – 19 causa degli ingenti danni anche di natura psicologica che possono durare nel tempo. Il danno psichico rappresenta un’alterazione dell’integrità psichica e dell’equilibrio della personalità provocata da un evento traumatico. Il danno psicologico può seguire ad un pregiudizio fisico specifico, quale può essere un contagio da COVID – 19 sintomatico oppure può essere successivo ad un danno fisico aspecifico, come può essere una situazione di contagio da COVID – 19 asintomatico, od ancora può manifestarsi come un danno psichico puro e cioè senza la presenza di un contagio da COVID – 19, ma conseguente ad una situazione prolungata di stress emotivo causato dal timore da contagio<sup>6</sup>.

Infatti, la paura o lo stress emotivo derivante dal timore di subire un contagio da COVID – 19, genera angoscia, isolamento sociale nonché paure immotivate e destabilizzanti, le quali nel lungo periodo potrebbero comportare delle gravi problematiche anche e soprattutto per ciò che riguarda le dinamiche relazionali, con evidenti ripercussioni nella sfera dell’io e della personalità di ogni singolo individuo. Infatti,

---

<sup>5</sup> <https://www.agendadigitale.eu>, articolo di Nicola Testa del 10.03.2020, “*Coronavirus e imprese: i settori in crisi e le opportunità per crescere*”.

<sup>6</sup> <https://www.diritto.it>, articolo di Alessio Ileana del 16.11.2018, “*Risarcimento del danno morale, del danno biologico e del danno esistenziale*”.

il Coronavirus provoca dei danni di tipo esistenziale nell'individuo, con una modificazione, sul piano individuale, della personalità e dell'assetto psicologico, mentre in ambito sociale, determina una vera e propria alterazione del modo di atteggiarsi nelle relazioni familiari e, quindi, affettive, coinvolgendo così anche le attività realizzatrici della persona. Si verifica una sostanziale alterazione peggiorativa della qualità della vita, in termini di progettualità e di aspettative<sup>7</sup>.

In precedenza, abbiamo parlato di stress emotivo, negli ultimi tempi si è cercato di delineare una nuova figura di danno, il c.d. danno da stress, definito come un turbamento psichico momentaneo che presuppone, come affermano sia la dottrina che la giurisprudenza maggioritarie, una lesione del diritto alla salute, determinando, così, un pregiudizio transitorio alla qualità della vita, il quale rientra nell'ambito del più ampio concetto di danno biologico suscettibile di richieste risarcitorie da parte di colui che ne è stato vittima<sup>8</sup>.

## **2.2 Forme di tutela del turista consumatore previste dal codice del turismo (d. lgs. n. 79 del 23.05.2011)**

La complessità dei contratti turistici, la difficoltà di quantificare i costi complessivi e l'acquisto di viaggi "all inclusive", hanno indotto il Legislatore a prevedere forme di tutela normativa nazionale ed, allo stesso tempo, ad attuare nel nostro Paese le Direttive Europee del 2015 in materia di pacchetti e servizi turistici collegati, al fine di predisporre forme di tutela del turista – consumatore, quale contraente debole e, quindi, meritevole di protezione.

Il turista può essere definito come *"l'acquirente od il cessionario di un pacchetto turistico a qualunque persona, anche da nominare, in favore della quale sia stato acquistato il "pacchetto"*.

Il D. Lgs. n. 79 del 23.05.2011, c.d. Codice del Turismo, predispone una congrua tutela giuridica a favore del turista in relazione alla regolamentazione dei termini e delle condizioni ai fini della conclusione od esecuzione di contratti aventi per oggetto la vendita di pacchetti turistici da parte di organizzatori od intermediari<sup>9</sup>.

Il contratto di viaggio richiede l'adempimento delle usuali forme contrattuali che si rinvergono nel nostro Codice Civile, pertanto si richiede, tra gli altri elementi, la forma scritta e quindi un documento indicante

---

<sup>7</sup> <https://www.altalex.com> articolo di Redazione Altalex del 05.01.2010, "Linee guida per l'accertamento del danno psichico e del pregiudizio esistenziale" – Consiglio dell'Ordine degli psicologi del Lazio, delibera del 30.11.2019.

<sup>8</sup> <https://www.overlex.com>, articolo dell'Avv. Luigi Viola del 10.06.2005, "Il c.d. danno da stress".

<sup>9</sup> <https://www.iusinitinere.it>, articolo dell'Avv. Paola Minopoli del 08.01.2017, "Diritti del turista: le tutele del diritto al godimento delle vacanze".

la descrizione del viaggio oggetto del pacchetto turistico, la destinazione e la durata, il nome dell'organizzatore ed il prezzo del pacchetto.

Inoltre, tra i diritti riconosciuti al turista per ciò che riguarda i contratti stipulati al di fuori dei locali commerciali, vi è il diritto di recesso, in un termine pari a 10 giorni lavorativi.

È bene precisare che qualora siano necessarie delle modifiche al pacchetto da parte di colui che ha organizzato il viaggio e prima della partenza, queste devono essere comunicate al turista, il quale potrà liberamente decidere se accettarle o recedere dal contratto. Al contrario, se l'esigenza di eseguire delle modifiche al pacchetto insorge dopo la partenza, l'organizzatore dovrà consentire al turista di proseguire il viaggio e senza la previsione di alcun onere a suo carico oppure procedendo con il rimborso della differenza tra i costi della prestazione originariamente previsti e quelle effettivamente fornite, salvo il risarcimento del maggiore danno.

Nel caso in cui il turista eserciti il diritto di recesso dal contratto a causa dell'inadempimento dell'organizzazione o di cancellazione del pacchetto prima della partenza e non per causa imputabile al turista, quest'ultimo avrà diritto ad un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo oppure ad un pacchetto turistico di qualità inferiore, purché si restituisca al turista stesso la differenza di prezzo.

Il mancato rispetto degli standard qualitativi del servizio promesso o pubblicizzato, impone all'organizzatore o all'intermediario l'obbligo di risarcire il danno a causa del mancato od inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico (art. 43 D. Lgs. n. 79 del 23.05.2011). Vi sono, altresì, alcune ipotesi che vengono di seguito elencate, in cui l'organizzatore può recedere dal contratto di viaggio senza sopportare oneri economici: 1) il sopravvenire di circostanze eccezionali ed imprevedibili al momento della stipula del contratto e che, qualora le avesse conosciute, lo avrebbero indotto a non concludere il contratto (ex art. 1467 c.c.); 2) qualora l'organizzatore almeno 15 giorni prima della partenza abbia comunicato il mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti; 3) si prevede l'annullamento del contratto per mancato pagamento del prezzo concordato o si verifichi un ritardo nel pagamento del prezzo stesso, in tale ultimo caso l'organizzatore dovrà dimostrare il danno subito per il ritardo nell'adempimento della prestazione economica da parte del cliente.

Inoltre, l'organizzatore avrà la possibilità di modificare il prezzo del viaggio pattuito per giustificato motivo oppure decidere di apportare variazioni ai programmi, sostituendoli con altri servizi equivalenti. Naturalmente, i diritti vantati dall'organizzatore nei suoi rapporti con il turista dovranno formare oggetto

di clausole contenute nel contratto di viaggio, in relazione alle quali si richiede la specifica approvazione per iscritto<sup>10</sup>.

In aggiunta alle predette considerazioni, merita richiamare in questa sede il D. Lgs. n. 62 del 21.05.2018, il quale ha dato attuazione alla Direttiva Europea n. 2302/2015 del Parlamento Europeo e del Consiglio, emanata il 25.11.2015, la quale prevede e disciplina i pacchetti turistici ed i servizi turistici collegati, con contestuale abrogazione della Direttiva 90/3124/UE del Consiglio. La necessità della predetta normativa è sorta a seguito della diffusione della c.d. offerta di servizi *on line*, i quali hanno richiesto la predisposizione di maggiori tutele per il turista consumatore. In tale contesto, le parti contrattuali sono il turista, da un lato, ove si comprende anche il viaggiatore, fino a ricomprendervi colui che effettua spostamenti per ragioni professionali e, dall'altro, l'organizzatore del viaggio e l'intermediario e cioè il "venditore".

La nozione di pacchetto turistico ricomprende vari servizi tra i quali: trasporto passeggeri, alloggio, noleggio veicoli, e qualunque altro servizio. Allo stesso tempo, il contratto racchiude in sé sia i contratti *on line* acquistati su siti o piattaforme web, ai quali si estende l'applicazione della stessa normativa prevista per tutti coloro che acquistano un pacchetto turistico tramite agenzie di viaggio o tour operator, sia i pacchetti su misura, nei quali il viaggiatore partecipa alla creazione, produzione, distribuzione e consumo delle proposte di viaggio e sia i pacchetti dinamici, i quali permettono al turista di costruire autonomamente un proprio pacchetto di voli, sistemazioni albergherie e noleggio auto. Di estrema importanza sono i c.d. servizi turistici collegati richiamati in precedenza, i quali richiedono, da un lato la selezione ed i pagamenti distinti di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori e dall'altro l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista, concluso entro 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Particolare attenzione viene riservata al turista – viaggiatore per tutto ciò che riguarda l'adozione di tutte le misure di protezione nel caso in cui si verifichi l'insolvenza od il fallimento dell'organizzatore nonché l'adempimento di obblighi d'informazione da parte dell'organizzatore stesso<sup>11</sup>.

In particolare, qualora si verifichi l'insolvenza od il fallimento dell'organizzatore è stato istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri un fondo nazionale di garanzia, il quale prevede il rimborso del prezzo versato od il rimpatrio del turista – consumatore nel caso di viaggio all'estero, nonché la possibilità di garantire un'immediata disponibilità economica nel caso in cui si ravvisi la necessità di un rientro forzato

---

<sup>10</sup> <https://www.fedoa.unina.it>

<sup>11</sup> <https://www.it.pearson.com>, articolo di Stefano Gorla del 11.2018, "La nuova normativa del precetto turistico a tutela del viaggiatore" – sintesi didattica delle novità introdotte dal D. Lgs. n. 62 del 21.05.2018.

di turisti da Paesi extracomunitari nel caso di emergenza, imputabile o meno, al comportamento dell'organizzatore (art. 21 D. Lgs. n. 111 del 17/03/1995).

È chiaro che ai fini dell'operatività del Fondo di Garanzia è necessario che il contratto di viaggio sia stato stipulato nel territorio nazionale da un organizzatore o da un venditore in possesso di una regolare autorizzazione amministrativa e che il turista alleggi alla domanda di accesso all'erogazione al Fondo di Garanzia, l'originale del contratto di viaggio e la ricevuta di pagamento delle somme corrisposte all'Agenzia di viaggio ed ogni altro elemento utile a dimostrare la mancata fruizione del servizio; ciò consentirà allo stesso Fondo di Garanzia di esercitare il diritto di rivalsa al fine di recuperare le somme erogate al turista leso nei suoi diritti di viaggiatore.

Da ultimo, in aggiunta alle precedenti considerazioni, vi è da dire che l'esercizio delle azioni fondate sul contratto di viaggio è assoggettato ad un termine di prescrizione abbreviata e cioè due anni per l'azione di risarcimento del danno causato all'integrità psico – fisica del viaggiatore ed un anno per l'esercizio di azioni di altra natura.

Inoltre, il diritto al risarcimento del danno alla persona del turista si prescrive in tre anni, ridotti successivamente a diciotto o dodici mesi, per ciò che attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporti, comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'art. 2951 c.c. (art. 15 co. II, D. Lgs. n. 111 del 17.03.1995).

## Capitolo 3

---

### **3.1 Il coronavirus quale causa di risoluzione del contratto di viaggio tra "impossibilità sopravvenuta della prestazione" e "causa di forza maggiore"**

A seguito della diffusione del COVID – 19, si è posto il problema della possibile risoluzione sia dei contratti nazionali che internazionali. A tale proposito possiamo richiamare l'applicazione degli istituti giuridici previsti e disciplinati dal nostro Codice Civile e cioè l'istituto dell'impossibilità sopravvenuta della prestazione e l'istituto della risoluzione del contratto per causa di forza maggiore. L'impossibilità sopravvenuta della prestazione per causa non imputabile al debitore, rientra tra le cause di estinzione dell'obbligazione, poiché il creditore non consegue la prestazione dovuta<sup>12</sup>. A tale proposito, l'art. 1256 c.c. afferma che: *"l'obbligazione si estingue quando, per causa non imputabile al debitore, la prestazione diventa impossibile"*<sup>13</sup>. Nel caso in cui l'impossibilità sia solo temporanea, il debitore, finché essa perdura, non è responsabile del ritardo nell'adempimento.

Affinché si verifichi l'estinzione dell'obbligazione è indispensabile che l'impossibilità della prestazione sia sopravvenuta e cioè si deve verificare successivamente al sorgere dell'obbligazione e non deve essere imputabile al debitore; pertanto, deve trattarsi di un caso "fortuito" e cioè un evento imprevedibile ed inevitabile e quindi causato da un fatto al quale è impossibile resistere. Inoltre, l'impossibilità sopravvenuta della prestazione deve avere carattere oggettivo e, quindi, riguardare la prestazione in sé considerata e non situazioni personali di chi la esegue.

---

<sup>12</sup>Cassazione Civile, Sez. I, 10.07.2018, n. 18047: *"La risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta della prestazione, con la conseguente possibilità di attivare i rimedi restitutori, ai sensi dell'art. 1463 c.c., può essere invocata da entrambe le parti del rapporto obbligatorio sinallagmatico, e cioè sia dalla parte la cui prestazione sia divenuta impossibile sia da quella la cui prestazione sia rimasta possibile. L'impossibilità sopravvenuta della prestazione si ha non solo nel caso in cui sia divenuta impossibile l'esecuzione della prestazione del debitore, ma anche nel caso in cui sia divenuta impossibile l'utilizzazione della prestazione della controparte, quando tale impossibilità sia comunque non imputabile al creditore ed il suo interesse a riceverla sia venuto meno, verificandosi, in tale caso, la sopravvenuta irrealizzabilità della finalità essenziale in cui consiste la causa concreta del contratto e la conseguente estinzione dell'obbligazione"*

<sup>13</sup> <https://www.studiolegaleriva.it>



Nel caso che qui ci interessa è bene verificare se il contratto è stato stipulato in tempi antecedenti alle misure governative adottate per affrontare l'emergenza da Coronavirus, in tale circostanza si potrebbe applicare l'art. 1256 c.c. sopra richiamato. Sul punto, la Corte d'Appello di Bari, Sez. II del 25.11.2019, n. 2462 ha affermato che: *"ai sensi dell'art. 1218 e 1256 c.c., il debitore è esonerato da qualsiasi responsabilità da inadempimento solo se l'impossibilità sopravvenuta sia obbiettiva, assoluta e riferibile al contratto, nonché alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un inadempimento, del pari obbiettivo ed assoluto, ma soprattutto tale da non potere essere rimosso, a nulla rilevando il comportamento di soggetti terzi rispetto al rapporto"*.

In aggiunta alle precedenti considerazioni è necessario fare riferimento anche al tempo durante il quale la prestazione è divenuta impossibile. Infatti, l'impossibilità definitiva della prestazione, quale rimedio non soddisfacente per il creditore, estingue l'obbligazione, mentre l'impossibilità temporanea non ne determina l'estinzione, ma sospende l'obbligo di adempimento finché perdura l'impossibilità e libera il debitore dalla responsabilità per il ritardo. Al riguardo, il secondo comma dell'art. 1256 c.c., afferma che: *"tuttavia l'obbligazione si estingue se l'impossibilità perdura fino a quando, in relazione al titolo dell'obbligazione od alla natura dell'oggetto, il debitore non può essere ritenuto obbligato ad eseguire la prestazione ovvero il creditore non ha più interesse a conseguirla"*. Applicando tale previsione normativa alla fattispecie sottoposta alla nostra attenzione, qualora le misure del Governo Italiano per fronteggiare la diffusione del COVID – 19 avranno una durata limitata nel tempo, sarà indispensabile valutare se il costo della prestazione è divenuto insostenibile e se ancora persiste l'interesse del creditore ad ottenere la prestazione dovuta.

Ulteriore evento che può definirsi come causa giustificativa della risoluzione del contratto nei contratti a prestazioni corrispettive è la causa di forza maggiore.

In particolare, l'art. 1467 c.c. afferma che: *"nei contratti ad esecuzione continuata e periodica ovvero ad esecuzione differita, se la prestazione di una delle parti è divenuta eccessivamente onerosa per il verificarsi di avvenimenti straordinari ed imprevedibili, la parte che deve questa prestazione, può domandare la risoluzione del contratto, con gli effetti stabiliti dall'art. 1458 c.c."*.

Come possiamo notare, l'eccessiva onerosità della prestazione, si verifica a seguito di avvenimenti straordinari ed imprevedibili che sfuggono al controllo del debitore. Il requisito della straordinarietà ha carattere oggettivo e si qualifica in base alla frequenza, le dimensioni e l'intensità; al contrario, l'imprevedibilità è un elemento soggettivo, rientrando nell'ambito della conoscenza. Inoltre, l'onerosità della prestazione dedotta a contratto deve essere eccessiva e comportare uno squilibrio tra le prestazioni contrattuali non rientranti nella normale alea contrattuale.

La ricorrenza dei predetti requisiti, giustifica la risoluzione giudiziale del contratto, salvo che l'altra parte non offra di modificare equamente le condizioni contrattuali<sup>14</sup>.

La situazione di crisi economica e sociale causata dalla diffusione del COVID – 19 e le conseguenti misure governative adottate al fine di arginare e combattere il diffondersi dell'epidemia, o pandemia come definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, assume i caratteri della straordinarietà e della imprevedibilità, poiché, in quest'ultimo caso, sfugge ai margini della conoscenza soggettiva. Pertanto, nel caso in cui la prestazione contrattuale, a causa della crisi da COVID 19, sia divenuta eccessivamente onerosa e, quindi, tale da generare uno squilibrio contrattuale, nulla osta ad invocare l'istituto della rescissione del contratto, accompagnata dall'adempimento degli oneri di allegazione.

In base alle precedenti considerazioni, si può a chiare lettere affermare che qualora si verificheranno delle ipotesi di inadempimento contrattuale causate dalla crisi economica conseguenziale alla diffusione epidemiologica, le parti potranno ricorrere all'applicazione dell'art. 1256 c. c. , qualora ricorreranno i presupposti che fanno ritenere che la prestazione è divenuta impossibile per cause sopravvenute, nonché l'art. 1467 c.c. qualora, al contrario, la prestazione dedotta a contratto sia divenuta eccessivamente onerosa per un evento, come nel nostro caso, impreveduto ed imprevedibile.

Le predette circostanze, non escludono la possibilità per le parti contrattuali di rinegoziare e ridefinire le condizioni contrattuali alla luce delle rispettive necessità ed esigenze, in vista del perseguimento dei propri obiettivi. Lo strumento della rinegoziazione, consente alle parti contrattuali di ridiscutere il contenuto del contratto alla luce delle sopravvenienze intervenute e ciò al solo scopo di creare un nuovo equilibrio contrattuale tra prestazione e controprestazione<sup>15</sup>. Naturalmente, tale strumento sarà adottato dalle parti contrattuali di comune accordo in alternativa allo scioglimento del contratto in precedenza stipulato, salvo rivestire il carattere dell'obbligatorietà qualora abbia formato oggetto di espressa previsione contrattuale.

Finora ci siamo soffermati ad analizzare quali saranno le inevitabili ricadute nell'ambito della contrattualistica nazionale. In realtà, la diffusione del COVID – 19 avrà delle inevitabili ripercussioni anche a livello internazionale.

---

<sup>14</sup> Cass. Civ., Sez. I, Ord. 26.01.2018, n. 2047: "*Nei contratti a prestazioni corrispettive la parte che subisce l'eccessiva onerosità sopravvenuta della prestazione può solo agire in giudizio per la risoluzione del contratto, ex art. 1467 c.c., comma primo, c.c., purché non abbia già eseguito la propria prestazione, ma non ha diritto di ottenere l'equa rettifica delle condizioni del negozio, la quale può essere invocata soltanto dalla parte convenuta in giudizio con l'azione di risoluzione, ai sensi del comma terzo della medesima norma, in quanto il contraente a carico del quale si verifica l'eccessiva onerosità della prestazione non può pretendere che l'altro contraente accetti l'adempimento a condizioni diverse da quelle pattuite*".

<sup>15</sup> <https://www.magistrauraindipendente.it>, articolo di Alberto Barbazza, giudice del Tribunale di Treviso del 12.10.2018, "*Rimedio risolutorio e sopravvenienze non codificate*".

A parere di chi scrive, al fine di disciplinare le ipotesi di inadempimento che si verificheranno nell'ambito dei rapporti giuridici internazionali, si dovrà richiamare l'applicazione della Convenzione di Vienna del 1980, si tratta di una Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti internazionali di merci, la quale prevede e disciplina la c.d. causa di forza maggiore, subordinando la relativa ricorrenza all'esistenza delle seguenti caratteristiche:

- 1) l'estraneità dell'accadimento dalla sfera di controllo dell'obligato;
- 2) la non prevedibilità dell'evento al momento della stipulazione del contratto;
- 3) l'insormontabilità del fatto impedito o dei suoi esiti.

Nel caso in cui ci troveremo di fronte alla ricorrenza di tutti e tre i predetti requisiti sarà esclusa qualsiasi tipo di responsabilità del debitore nei confronti del creditore della prestazione, poiché il contratto, a suo tempo stipulato, s'intenderà risolto per causa di forza maggiore.

L'art. 79 della Convenzione di Vienna, il quale giustifica la risoluzione del contratto e che abbiamo sopra sinteticamente analizzato, troverà applicazione purché i contraenti abbiano sede in un Paese aderente alla Convenzione di Vienna del 1980 ed il contratto in vigore tra le parti non escluda espressamente l'applicazione della predetta Convenzione<sup>16</sup>.

Allo stesso tempo i Principi "UNIDROIT" all'art. 7.1.7. prevedono che nel caso in cui l'impedimento sfugge alla sfera di controllo del soggetto inadempiente e che tale impedimento era imprevisto ed imprevedibile al tempo della conclusione del contratto, colui che era tenuto alla prestazione, si può dire esonerato da qualsivoglia tipo di responsabilità.

L'art. 6.2.2. dei Principi "UNIDROIT" afferma che l'ipotesi di *hardship* ricorre nel caso in cui gli eventi diretti ad alterare l'equilibrio contrattuale successivi alla conclusione del contratto, i quali non potevano, quindi, essere presi in considerazione al momento della conclusione del contratto, sono estranei alla sfera di controllo della parte svantaggiata ed il rischio di tali eventi non poteva ricadere sulla parte svantaggiata stessa.

È chiaro che, tenendo conto delle predette considerazioni, si può dire che se le parti avevano specificatamente previsto nel contratto, come causa risolutiva dello stesso il COVID – 19 considerandolo alla stessa stregua di un evento di forza maggiore, non sorgeranno dubbi circa la sua applicazione come causa di esonero da responsabilità del soggetto tenuto alla prestazione contrattuale; al contrario, è indispensabile stabilire se la diffusione del COVID – 19 sia equiparabile ad un accadimento imprevisto ed

---

<sup>16</sup> <https://www.bracciardistudiolegale.it> a cura di Tommaso Mancini e Flavia Sabbatini – Dipartimento di diritto del commercio e della contrattualistica internazionale del 06.03.2020, "L'impatto del Coronavirus sull'adempimento dei contratti commerciali ed internazionali".

imprevedibile e da considerarsi estraneo alla sfera di controllo delle parti. L'applicazione della causa di esonero da responsabilità richiede l'accertamento di tutte le situazioni di fatto che hanno caratterizzato il rapporto contrattuale e la valutazione in concreto circa l'effettiva possibilità di eseguire la prestazione dovuta, oltre ad un'accurata analisi del comportamento tenuto complessivamente dalle parti contrattuali durante l'esecuzione del rapporto contrattuale stesso<sup>17</sup>.

Resta sottinteso che l'applicazione dei rimedi contrattuali sopra citati sarà possibile solo ove le parti contrattuali si saranno scrupolosamente attenute all'osservanza dei principi basilari che disciplinano i rapporti contrattuali e che nel nostro Ordinamento Giuridico sono previsti sia nella nostra Carta Costituzionale e precisamente all'art. 2, espressione del dovere di solidarietà, il quale impone a ciascuna delle parti contrattuali di agire in modo da perseverare gli interessi dell'altra, e sia all'art. 1218 c.c., il quale richiede diligenza e cooperazione da parte dell'obbligato all'esecuzione della prestazione e ciò in adempimento degli obblighi di correttezza e buona fede che devono caratterizzare tutti i rapporti contrattuali<sup>18</sup>.

### **3.2 Il danno da vacanza rovinata per cause endemiche: rimborso spese e risarcimento del danno**

Molteplici nel corso degli anni sono state le richieste di risarcimento del danno avanzate dal turista – consumatore, il quale si vedeva costretto a subire dei disagi psico – fisici a seguito dell'inadempimento del contratto turistico, della divergenza tra prestazioni fornite e quelle promesse e della natura del danno insorto.

In tali circostanze, si verifica un'effettiva e concreta lesione dell'interesse del turista al pieno godimento del viaggio quale occasione di svago, riposo e piacere. All'esigenza di richiedere un ristoro economico a seguito dei pregiudizi subiti dal turista – consumatore, sopperisce l'art. 47 del Codice del Turismo, il quale prevede che il turista possa chiedere, oltre alla risoluzione del contratto, il risarcimento del danno, tenuto conto del tempo di vacanza inutilmente trascorso e dell'irripetibilità dell'occasione perduta, purché l'inadempimento o l'inesatto adempimento non abbiano scarsa importanza avuto riguardo all'interesse dell'altra parte.

---

<sup>17</sup> <https://www.andersentaxlegal.it> Dr.ssa Tatiana Karabanova, Circolare n. 3 del 02.03.2020 (senior associate Avv. Nicole Frigo Partner).

<sup>18</sup> <https://www.altalex.com> articolo di Gianluca Delle Cave del 28.02.2020, "Coronavirus ed inadempimento contrattuale. Gli effetti del COVID – 19 sulle obbligazioni contrattuali alla luce degli artt. 1256 e 1467 Codice Civile".

Naturalmente, ai fini dell'operatività della norma sopra richiamata sarà indispensabile che le richieste risarcitorie abbiano un reale, concreto ed effettivo fondamento probatorio.

Fino ad ora, ci siamo soffermati ad esaminare le conseguenze pregiudizievoli che ricadono sul turista a seguito di un inadempimento contrattuale imputabile al tour operator o comunque all'organizzatore del viaggio turistico.

Nelle pagine che seguono, analizzeremo la situazione in cui il pregiudizio alla sfera psico-fisica del turista – consumatore avvenga a seguito della mancata fruizione del pacchetto turistico a causa della diffusione epidemiologica.

Le misure restrittive adottate dal Governo Italiano al fine di contenere la diffusione del contagio da COVID – 19, costituiscono un evento eccezionale, non previsto ne prevedibile che legittima le richieste di rimborso del corrispettivo pagato dal turista – consumatore per usufruire del pacchetto turistico anche se, allo stato, è bene fare dei distinguo che vengono qui di seguito elencati.

La cancellazione od annullamento del viaggio a causa del Coronavirus a seguito dell'adozione di un provvedimento dell'Autorità Statale, consente al turista di non eseguire il pagamento del prezzo pattuito e se fosse stato già eseguito, di ripetere la prestazione e ciò a prescindere dalle previsioni contrattuali in tema di esercizio del diritto al rimborso. La stessa disciplina si applica nel caso di pagamento del biglietto per assistere ad eventi sportivi di ogni genere.

Qualora invece sia l'organizzatore che autonomamente e, quindi, di sua spontanea volontà e per finalità precauzionali decida di cancellare il viaggio, il turista – consumatore avrà sempre diritto al rimborso, ma l'onere economico graverà sull'organizzatore del viaggio stesso.

Nel caso in cui è lo stesso turista – consumatore che al fine di evitare il rischio di essere contagiato dal virus, decida di disdire la prenotazione, in tale circostanza, si applicheranno i termini e le condizioni previste nel contratto di viaggio a suo tempo stipulato.

Sul punto, il Codice del Turismo afferma che anche nel caso in cui il pacchetto turistico non sia stato cancellato dall'organizzatore, il turista – consumatore vanta il diritto al rimborso del corrispettivo pagato, previo esercizio del diritto di recesso, senza avere diritto ad alcun indennizzo supplementare e purché ricorrano delle circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, le quali abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto dei passeggeri verso la destinazione (art. 41, comma IV, D. Lgs. n. 79 del 23.05.2011 di attuazione della Direttiva UE 2302/2015). Lo stesso articolo al comma VI dello stesso Codice del Turismo, stabilisce che l'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 4 e 5 senza ingiustificato ritardo ed in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei casi di cui ai commi 4 e 5 sopra richiamati, si determina la risoluzione dei contratti, funzionalmente collegati, stipulati con i terzi.

Da un'attenta lettura della normativa in commento è facilmente desumibile che il turista consumatore avrà diritto, in ogni caso, al rimborso di quanto pagato al fine di usufruire del servizio turistico purché si verifichi, come nel nostro caso, un evento eccezionale e straordinario nel luogo di destinazione oppure nelle sue immediate vicinanze oppure, come sopra specificato, sia stato il tour operator a cancellare il viaggio, in tale caso, il turista avrà diritto al rimborso di quanto pagato entro un termine pari a 14 giorni dal recesso senza alcun indennizzo supplementare, poiché la diffusione del COVID – 19 sfugge ad ogni forma di controllo soggettivo ed è un evento straordinario ed eccezionale indipendente dalla volontà del tour operator stesso<sup>19</sup>.

Dalle predette argomentazioni, si può affermare che il diritto al rimborso delle spese sostenute ai fini della fruizione dei servizi turistici è previsto solo nel caso in cui si acquisti un "pacchetto turistico".

Infatti, qualora vi sia stata una prenotazione in albergo garantita dalla previsione del versamento di una caparra, l'eventuale cancellazione da parte del consumatore viene considerata come recesso unilaterale per motivi personali, di conseguenza non vi saranno forme di tutela da parte del nostro Ordinamento Giuridico<sup>20</sup>.

È chiaro, quindi, che il Codice del Turismo appresta una congrua tutela al turista – consumatore pregiudicato nei suoi diritti relativi alla fruizione del servizio turistico, riconoscendogli il diritto al rimborso dell'eventuale corrispettivo pagato alle condizioni sopra specificate, oltre alla possibilità di richiedere il ristoro di tutti i danni subiti alla sfera psico-fisica del viaggiatore a seguito del verificarsi di un evento straordinario ed imprevedibile.

Sul punto, la Corte di Cassazione, Sez. III, con la sentenza n. 7256 del 11.05.2012 ha dapprima stabilito i principi basilari di cui si deve tenere conto prima di avanzare qualsiasi pretesa risarcitoria. Infatti, gli Ermellini fanno riferimento a dei limiti caratterizzati dal superamento della soglia minima di tollerabilità. A tale proposito la Corte di Cassazione afferma che: *"in riferimento ai diritti inviolabili della persona, la necessità della gravità della lesione dell'interesse che per essere risarcibile deve superare una soglia minima di tollerabilità, trova fondamento nel dovere di solidarietà, di cui all'art. 2 Cost., il quale impone a ciascuno di tollerare le minime intrusioni nella propria sfera personale scaturenti, inevitabilmente, dalla convivenza e, quindi, in riferimento al rapporto tra singolo individuo e singoli, ma indifferenziati, individui componenti la società civile"*.

---

<sup>19</sup> <https://www.altalex.com>, articolo dell'Avv. Laura Biarella del 17.03.2020, "Cosa rischia chi non rispetta i divieti?"

<sup>20</sup> <https://www.ilsole24ore.com>, articolo di Donatella Marino del 03.03.2020, "Coronavirus, affitti brevi ed hotel on line nel labirinto delle disdette".

Per quanto riguarda il danno da vacanza rovinata, la necessità della gravità della lesione dell'interesse ed il superamento della soglia minima di tollerabilità, trova fondamento nel rispetto della regola di correttezza e buona fede oggettiva e nel rispetto dei doveri inderogabili di solidarietà di cui all'art. 2 Cost.<sup>21</sup>.

Le predette argomentazioni giurisprudenziali, stanno a significare che non può essere soddisfatta una richiesta di risarcimento del danno basata su semplici fastidi che non superino la normale soglia di tollerabilità, poiché contrasterebbe con i principi di correttezza, buona fede e di contemperamento di contrapposti interessi contrattualmente pattuiti<sup>22</sup>.

Nel caso sottoposto alla nostra attenzione e come sopra evidenziato, si può richiamare l'applicazione dell'art. 47 Codice del Turismo, il quale riconosce al turista – consumatore, il risarcimento del danno in considerazione del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta, sempre che l'inadempimento non abbia scarsa importanza. In tale circostanza, si riconoscerà una tutela risarcitoria di natura patrimoniale e non patrimoniale, in riferimento soprattutto alla lesione del diritto di godimento della vacanza, da intendersi quale occasione di svago e riposo e, quindi, quale interesse non patrimoniale risarcibile ai sensi dell'art. 2059 c.c. che ammette il risarcimento del danno in presenza di qualsiasi lesione non economica posta a tutela di diritti costituzionalmente garantiti<sup>23</sup>. Per ciò che riguarda la prescrivibilità dei relativi diritti, si può dire che la richiesta di risarcimento del danno si prescrive in un anno, mentre nel caso in cui si ravvisi un danno alla persona il termine di prescrizione è pari a tre anni.

### **3.3 Conclusioni**

Nel corso della trattazione della presente opera, sono state affrontate varie problematiche di natura individuale, sociale ed economica derivanti dalla diffusione del COVID – 19, il quale sta coinvolgendo un numero sempre più crescente di Paesi.

Il settore che ne ha maggiormente risentito degli effetti negativi della diffusione epidemiologica è stato sicuramente quello turistico, non solo sul piano nazionale, ma anche internazionale. Si pensi alla

---

<sup>21</sup> <https://www.altalex.com>, articolo di Alessandro Ferretti del 02.07.2012, "Il danno da vacanza rovinata: sufficiente provare l'inadempimento".

<sup>22</sup> Cass. Civile, Sez. II, n. 1724 del 06.07.2018; Cass. Civ., Sez. III, n. 7256 del 11.05.2012, cit.; Corte d'Appello di Bari, Sez. III, n. 1755 del 28.08.2019.

<sup>23</sup> <https://www.diritto.it>, articolo di Redazione del 27.02.2020, "Coronavirus lascia a terra i viaggiatori"; Cass. Civ., Sez. III, n. 14667 del 14.07.2015.

cancellazione dei trasporti aerei e ferroviari, la quale ha determinato un'improvvisa e massiccia contrazione dei flussi turistici da e per l'Italia, con evidenti ricadute sull'economia nazionale.

Tale situazione ha indotto i turisti a porsi degli interrogativi in relazione alla possibilità d'invocare strumenti di tutela conseguenziali alle restrizioni nella libertà di movimento causati da un evento eccezionale ed imprevedibile, quale la diffusione del Coronavirus. In primo luogo, ci si è domandati se esiste la possibilità di richiedere il rimborso di quanto corrisposto agli organizzatori dei viaggi e l'eventuale risarcimento del danno. La presente opera ha voluto costituire un vademecum per tutti coloro che sono stati pregiudicati nei propri diritti di godimento di un periodo di riposo, di svago e di relax a causa della diffusione del COVID – 19.

Nella prima parte del presente elaborato, si è data una definizione del Coronavirus e sono stati esaminati i modi di diffusione, oltre all'indicazione delle misure di contenimento con le quali il Governo Italiano ha cercato di contrastare ed arrestare il contagio. Di estrema importanza è stata l'analisi degli effetti economici che ne sono conseguiti e che purtroppo ne conseguiranno nel nostro Paese a seguito dell'attuazione delle predette misure governative, oltre agli inevitabili pregiudizi che subirà il cittadino nella sfera psico – fisica.

Nella seconda parte dell'opera, ci si è soffermati ad analizzare i danni che subirà il turista – consumatore e le forme di tutela predisposte dal Legislatore, dando soprattutto prevalenza al c.d. danno da vacanza rovinata per cause endemiche.

È chiaro, quindi, che attraverso uno studio minuzioso delle varie norme ed i numerosi richiami giurisprudenziali, si è evidenziato e reso più comprensibile a tutti coloro che turisti o viaggiatori, i quali non hanno potuto usufruire dei servizi turistici in precedenza acquistati a causa della diffusione del COVID – 19, di capire quali sono i diritti e gli strumenti di tutela che predispone l'Ordinamento Giuridico a tutela dei propri interessi personali ed economici.



## Sitografia

<https://www.salute.gov.it>

<https://www.lastampa.it>

<https://www.ilsole24ore.com>

<https://www.agendadigitale.eu>

<https://www.magistraturaindipendente.it>

<https://www.diritto.it>

<https://www.altalex.com>

<https://www.overlex.com>

<https://www.iusinitinere.it>

<https://www.fedoa.unina.it>

<https://www.it.pearson.com>

<https://www.studiolegaleriva.it>

<https://www.braciardistudiolegale.it>

<https://www.andersentaxlegal.it>

<https://www.agi.it>

<https://www.ispionline.it>

## Giurisprudenza

Corte d'Appello di Bari, Sez. II, 25.11.2019, n. 2462;

Corte d'Appello di Bari, Sez. III, 28.08.2019, n. 1755.

Cassazione Civile, Sez. I, 10.07.2018, n. 18047;

Cassazione Civile, Sez. I, Ord. 26.01.2018, n. 2047;

Cassazione Civile, Sez. III, 14.07.2015, n. 14667;

Cassazione Civile, Sez. III, 11.05.2012, n. 7256;

## Decreto legislativo N. 79 del 23 maggio 2011

**Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai *contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio.* (11G0123)**

*(GU n. 129 del 6-6-2011 - Suppl. Ordinario n.139)*

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

*Visti* gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

*Visto* l'articolo 20, commi 3 e 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59;

*Vista* la legge 28 novembre 2005, n. 246, ed, in particolare, l'articolo 14, commi 14, 15 e 18; *Visto* il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 303, recante ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri, norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;

*Visto* il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229;

*Visto* il decreto-legge 18 maggio 2006, n. 181, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2006, n. 233, recante disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri e dei Ministeri, ed in particolare l'articolo 1, comma 19-bis; *Visto* il decreto legislativo 1° dicembre 2009, n. 179, recante disposizioni legislative statali anteriori al 1° gennaio 1970, di cui si ritiene indispensabile la permanenza in vigore;

*Vista* la legge 4 giugno 2010, n. 96, recante disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee - Legge comunitaria 2009, ed, in particolare, gli articoli 1 e 2, e l'allegato B;

*Vista* la preliminare deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 19 ottobre 2010;

*Udito* il parere del Consiglio di Stato, espresso nell'Adunanza del 13 gennaio 2011;

*Acquisito* il parere della Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n.281, espresso nella seduta del 18 novembre 2010;

*Acquisiti* i pareri delle competenti commissioni parlamentari della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica e preso atto che la Commissione parlamentare per la semplificazione non ha espresso il parere nei termini prescritti;

*Vista* la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 5 maggio 2011;

*Sulla proposta* del Presidente del Consiglio dei Ministri, del Ministro per il turismo, del Ministro per la semplificazione normativa e del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con i Ministri dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, degli affari esteri, della giustizia, dell'economia e delle finanze, per la pubblica amministrazione e l'innovazione, dell'istruzione, dell'università della ricerca, per i beni e le attività culturali, del lavoro e delle politiche sociali e per i rapporti con le regioni e per la coesione territoriale;

il seguente decreto legislativo:

Emana

#### **Art. 1**

#### ***Approvazione del codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo***

1. È approvato il codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, di cui all'allegato 1.

#### **Art. 2**

#### ***Modificazioni al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio.***

1. Il titolo IV, capo I, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante codice del consumo, è sostituito dal seguente:

### **TITOLO IV - DISPOSIZIONI RELATIVE AI SINGOLI CONTRATTI**

#### **CAPO I - CONTRATTI DI MULTIPROPRIETÀ, CONTRATTI RELATIVI AI PRODOTTI PER LE VACANZE DI LUNGO TERMINE, CONTRATTI DI RIVENDITA E DI SCAMBIO**

#### **ART. 69**

#### ***Definizioni***

1. Ai fini del presente capo, si intende per:

a) "contratto di multiproprietà": un contratto di durata superiore a un anno tramite il quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso il diritto di godimento su uno o più alloggi per il pernottamento per più di un periodo di occupazione;

b) "contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine": un contratto di durata superiore a un anno ai sensi del quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso essenzialmente il diritto di ottenere sconti o altri vantaggi relativamente ad un alloggio, separatamente o unitamente al viaggio o ad altri servizi;

c) "contratto di rivendita": un contratto ai sensi del quale un operatore assiste a titolo oneroso un consumatore nella vendita o nell'acquisto di una multiproprietà o di un prodotto per le vacanze di lungo termine;

d) "contratto di scambio": un contratto ai sensi del quale un consumatore partecipa a titolo oneroso a un sistema di scambio che gli consente l'accesso all'alloggio per il pernottamento o ad altri servizi in cambio della concessione ad altri dell'accesso temporaneo ai vantaggi che risultano dai diritti derivanti dal suo contratto di multiproprietà;

e) "operatore": il "professionista", di cui all'articolo 3, comma 1, lettera c);

f) "consumatore": la persona fisica, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a);

g) "contratto accessorio": un contratto ai sensi del quale il consumatore acquista servizi connessi a un contratto di multiproprietà o a un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine e forniti dall'operatore o da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e l'operatore;

h) "supporto durevole": qualsiasi strumento che permetta al consumatore o all'operatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per riferimento futuro per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

i) "codice di condotta": un accordo o un insieme di regole che definisce il comportamento degli operatori che si impegnano a rispettare tale codice in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori d'attività specifici;

l) "responsabile del codice": qualsiasi soggetto, compresi un operatore o un gruppo di operatori, responsabile dell'elaborazione e della revisione di un codice di condotta o del controllo dell'osservanza del codice da parte di coloro che si sono impegnati a rispettarlo.

2. Nel calcolo della durata di un contratto di multiproprietà o di un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine, quale definito al comma 1, rispettivamente alle lettere a) e b), si tiene conto

di qualunque disposizione del contratto che ne consenta il rinnovo tacito o la proroga.

## **ART. 70**

### ***Pubblicità***

1. Se un contratto di multiproprietà, un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine o un contratto di rivendita o di scambio viene offerto al consumatore in persona nell'ambito di una promozione o di un'iniziativa di vendita, l'operatore indica chiaramente nell'invito lo scopo commerciale e la natura dell'evento. Le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, sono a disposizione del consumatore in qualsiasi momento durante l'evento.
2. È fatto obbligo all'operatore di specificare in ogni pubblicità la possibilità di ottenere le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, e di indicare le modalità sul come ottenerle.
3. Una multiproprietà o un prodotto per le vacanze di lungo termine non sono commercializzati o venduti come investimenti.

## **ART. 71**

### ***Informazioni precontrattuali***

1. In tempo utile prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta, l'operatore fornisce al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, informazioni accurate e sufficienti, secondo le seguenti modalità:
  - a) nel caso di un contratto di multiproprietà, tramite il formulario informativo di cui all'allegato *II- bis* e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;
  - b) nel caso di un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine, tramite il formulario informativo di cui all'allegato *II-ter* e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;
  - c) nel caso di un contratto di rivendita, tramite il formulario informativo di cui all'allegato *II- quater* e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;
  - d) nel caso di un contratto di scambio, tramite il formulario informativo di cui all'allegato *II-quinquies* e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario.
2. Le informazioni di cui al comma 1 sono fornite a titolo gratuito dall'operatore su carta o altro supporto durevole facilmente accessibile al consumatore.
3. Le informazioni di cui al comma 1, sono redatte nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui è cittadino, a scelta di quest'ultimo, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea.

## ART. 72

### ***Requisiti del contratto***

1. Il contratto deve essere redatto per iscritto, a pena di nullità, su carta o altro supporto durevole, nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui è cittadino, a sua scelta, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea.
2. Nel caso di un contratto di multiproprietà relativo a un bene immobile specifico, è fatto obbligo all'operatore di fornire al consumatore anche una traduzione conforme del contratto nella lingua dello Stato dell'Unione europea in cui è situato l'immobile.
3. In ogni caso, per qualsiasi tipo di contratto disciplinato dal presente Capo, all'operatore che svolge la propria attività di vendita nel territorio nazionale è fatto obbligo di fornire al consumatore il relativo contratto anche nella lingua italiana.
4. Le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto e non possono essere modificate salvo qualora vi sia l'accordo esplicito delle parti oppure qualora le modifiche siano causate da circostanze eccezionali e imprevedibili, indipendenti dalla volontà dell'operatore, le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate neanche con la dovuta diligenza. Tali modifiche, indicate espressamente nel contratto, sono comunicate al consumatore su carta o altro supporto durevole a lui facilmente accessibile, prima della conclusione del contratto.
5. Il contratto contiene, oltre alle informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, i seguenti ulteriori elementi:
  - a) l'identità, il luogo di residenza e la firma di ciascuna delle parti;
  - b) la data e il luogo di conclusione del contratto.
6. Prima della conclusione del contratto l'operatore informa il consumatore sulle clausole contrattuali concernenti l'esistenza del diritto di recesso, la durata del periodo di recesso di cui all'articolo 73 e il divieto di versare acconti durante il periodo di recesso di cui all'articolo 76, le quali devono essere sottoscritte separatamente dal consumatore. Il contratto include un formulario separato di recesso, come riportato nell'allegato *II-sexies*, inteso ad agevolare l'esercizio del diritto di recesso in conformità all'articolo 73.
7. Il consumatore riceve una copia o più copie del contratto all'atto della sua conclusione.

## ART. 72-bis

### ***Obbligo di fideiussione per i contratti di multiproprietà***

1. L'operatore non avente la forma giuridica di società di capitali ovvero con un capitale sociale versato inferiore a 5.500.000 euro e non avente sede legale e sedi secondarie nel territorio dello Stato è obbligato

a prestare idonea fideiussione bancaria o assicurativa a garanzia della corretta esecuzione del contratto.

2. L'operatore è in ogni caso obbligato a prestare fideiussione bancaria o assicurativa allorquando l'alloggio oggetto del contratto di multiproprietà in corso di costruzione, a garanzia dell'ultimazione dei lavori.

3. Delle fideiussioni deve farsi espressa menzione nel contratto di multiproprietà a pena di nullità. 4. Le garanzie di cui ai commi 1 e 2 non possono imporre al consumatore la preventiva esclusione dell'operatore.

### **ART. 73**

#### ***Diritto di recesso***

1. Al consumatore è concesso un periodo di quattordici giorni, naturali e consecutivi, per recedere, senza specificare il motivo, dal contratto di multiproprietà, dal contratto relativo a prodotti per le vacanze di lungo termine, dal contratto di rivendita e di scambio.<sup>1</sup> 2. Il periodo di recesso si calcola:

a) dal giorno della conclusione del contratto definitivo o del contratto preliminare;

b) dal giorno in cui il consumatore riceve il contratto definitivo o il contratto preliminare, se posteriore alla data di cui alla lettera a).

3. Il periodo di recesso scade:

a) dopo un anno e quattordici giorni a decorrere dalla data di cui al comma 2 del presente articolo se il formulario di recesso separato previsto all'articolo 72, comma 4, non è stato compilato dall'operatore e consegnato al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole;

b) dopo tre mesi e quattordici giorni a partire dalla data di cui al comma 2 del presente articolo se le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, incluso il formulario informativo applicabile di cui agli allegati da III a VI, non sono state fornite al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole.

4. Se il formulario separato di recesso previsto all'articolo 72, comma 4, è stato compilato dall'operatore e consegnato al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole, entro un anno dalla data di cui al comma 2 del presente articolo, il periodo di recesso inizia a decorrere dal giorno in cui il consumatore riceve tale formulario. Analogamente, se le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, incluso il formulario informativo applicabile di cui agli allegati da III a VI, sono state fornite al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole, entro tre mesi dal giorno di cui al comma 2 del presente articolo, il periodo di recesso inizia a decorrere dal giorno in cui il consumatore riceve tali informazioni.

5. Nel caso in cui il contratto di scambio sia offerto al consumatore contestualmente al contratto di multiproprietà, ai due contratti si applica un unico periodo di recesso conformemente al comma 1. Il



periodo di recesso per i due contratti è calcolato secondo le disposizioni del comma 2.

#### **ART. 74**

##### ***Modalità di esercizio ed effetti del diritto di recesso***

1. Il diritto di recesso da parte del consumatore si esercita dandone comunicazione scritta, su carta o altro supporto durevole che assicuri la prova della spedizione anteriore alla scadenza del periodo di recesso, alla persona indicata nel contratto o, in mancanza, all'operatore.
2. All'uopo, il consumatore può utilizzare il formulario di recesso di cui all'allegato VII fornito dall'operatore a norma dell'articolo 72, comma 4.
3. L'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, nei modi indicati al comma 1, pone fine all'obbligo delle parti di eseguire il contratto.
4. Il consumatore che esercita il diritto di recesso, non sostiene alcuna spesa, non è tenuto a pagare alcuna penalità, né è debitore del valore corrispondente all'eventuale servizio reso prima del recesso.

#### **ART. 75**

##### ***Acconti***

1. Per i contratti di multiproprietà, relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine e di scambio è vietato qualunque versamento di danaro a titolo di acconto, prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito od ogni altro onere da parte di un consumatore a favore dell'operatore o di un terzo prima della fine del periodo di recesso in conformità dell'articolo 73.
2. Per i contratti di rivendita è vietata qualunque forma di versamento di denaro a titolo di acconto, prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito del debito od ogni altro onere da parte di un consumatore a favore dell'operatore o di un terzo prima che la vendita abbia effettivamente luogo o che sia posta fine in altro modo al contratto di rivendita.

#### **ART. 76**

##### **Disposizioni specifiche concernenti i contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine**

1. Per i contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine, il pagamento è effettuato secondo scadenze periodiche. È vietato qualsiasi pagamento del prezzo specificato nel contratto che non sia conforme al piano di pagamento periodico concordato. I pagamenti, comprese le quote di affiliazione, sono ripartiti in rate annuali, ciascuna di pari valore, fermo restando gli adeguamenti riferiti ai sistemi di indicizzazione previsti dalla legge. L'operatore invia una richiesta scritta di pagamento, su carta o altro

supporto durevole, almeno quattordici giorni, naturali e consecutivi, prima di ciascuna data di esigibilità.

2. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 73, a partire dal secondo pagamento rateale, il consumatore può porre fine al contratto senza incorrere in penali dando preavviso all'operatore entro quattordici giorni, naturali e consecutivi, dalla ricezione della richiesta di pagamento per ciascuna rata.

#### **ART. 77**

##### ***Risoluzione dei contratti accessori***

1. L'esercizio da parte del consumatore del diritto di recesso dal contratto di multiproprietà o dal contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine comporta automaticamente e senza alcuna spesa per il consumatore la risoluzione di tutti i contratti di scambio ad esso accessori e di qualsiasi altro contratto accessorio.

2. Fatto salvo quanto previsto dagli articoli 125-ter e 125-quinquies del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, in materia di contratti di credito ai consumatori, se il prezzo è interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore dall'operatore o da un terzo in base a un accordo fra il terzo e l'operatore, il contratto di credito è risolto senza costi per il consumatore qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso dal contratto di multiproprietà, dal contratto relativo a prodotti per le vacanze di lungo termine, o dal contratto di rivendita o di scambio.

#### **ART. 78**

##### ***Carattere imperativo delle disposizioni e applicazione in casi internazionali***

1. Sono nulle le clausole contrattuali o i patti aggiunti di rinuncia del consumatore ai diritti previsti dal presente capo o di limitazione delle responsabilità previste a carico dell'operatore.

2. Per le controversie derivanti dall'applicazione del presente capo, la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

3. Ove le parti abbiano scelto di applicare ai contratti di cui al presente capo, una legislazione diversa da quella italiana, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni di tutela previste dal presente capo.

4. Ove la legge applicabile sia quella di un paese extracomunitario, i consumatori non possono essere privati della tutela garantita dal presente codice, nel caso di:

a) uno qualsiasi dei beni immobili interessati è situato sul territorio nazionale o di uno Stato dell'Unione europea;

b) nel caso di un contratto non direttamente collegato a beni immobili, l'operatore svolga attività commerciali o professionali in Italia o in uno Stato dell'Unione europea o diriga tali attività, con qualsiasi

mezzo, verso l'Italia o uno Stato dell'Unione europea e il contratto rientri nell'ambito di dette attività.

**ART. 79**

***Tutela amministrativa e giurisdizionale***

1. Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni contenute nel presente capo da parte degli operatori, i consumatori possono utilizzare gli strumenti specifici di cui agli articoli 27, 139, 140 e 140-bis del presente Codice.
2. È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario.

**ART. 80**

***Informazioni per i consumatori e ricorso extragiudiziale***

1. L'operatore può adottare appositi codici di condotta, secondo le modalità di cui all'articolo 27- bis.
2. Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti disciplinati dal presente capo è possibile ricorrere alle procedure di mediazione, di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. È fatta salva la possibilità di utilizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, dello stesso decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

**ART. 81**

***Sanzioni***

1. Salvo che il fatto costituisca reato, l'operatore che contravviene alle norme di cui agli articoli 70, commi 1 e 2, 71, 72, 72-bis, 75, 76 e 77, è punito, per ogni singola violazione, con la sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.
2. Si applica la sanzione amministrativa accessoria della sospensione dall'esercizio dell'attività da 30 giorni a sei mesi all'operatore che abbia commesso una ripetuta violazione delle disposizioni di cui al comma 1.
3. Ai fini dell'accertamento dell'infrazione e dell'applicazione della sanzione, si applica l'articolo 62, comma 3.

**ART. 81-bis**

***Tutela in base ad altre disposizioni***

1. Le disposizioni del presente capo non escludono, né limitano i diritti che sono attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento giuridico.
2. Per quanto non previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del codice civile in tema di contratti."

## **Allegato 1 - Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo**

### **TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **CAPO I - DEI PRINCIPI GENERALI**

##### **ART. 1**

##### ***(Ambito di applicazione)***

1. Il presente codice reca, nei limiti consentiti dalla competenza statale, norme necessarie all'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di turismo ed altre norme in materia riportabili alle competenze dello Stato, provvedendo al riordino, al coordinamento e all'integrazione delle disposizioni legislative statali vigenti, nel rispetto dell'ordinamento dell'Unione europea e delle attribuzioni delle regioni e degli enti locali.

##### **ART. 2**

##### ***(Principi sulla produzione del diritto in materia turistica)***

1. L'intervento legislativo dello Stato nella materia del turismo è consentito quando il suo oggetto principale costituisce esercizio di una autonoma competenza legislativa statale esclusiva o concorrente.

2. L'intervento legislativo dello Stato in materia di turismo è, altresì, consentito quando sussistono le seguenti esigenze di carattere unitario:

a) valorizzazione, sviluppo e competitività, a livello interno ed internazionale, del settore turistico quale fondamentale risorsa del Paese;

b) riordino e unitarietà dell'offerta turistica italiana.

3. Le funzioni amministrative, esercitate dallo Stato di cui ai commi 1 e 2, sono attribuite al Presidente del Consiglio dei Ministri o al Ministro delegato.

##### **ART. 3**

##### ***(Principi in tema di turismo accessibile)***

1. In attuazione dell'articolo 30 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, fatta a New York il 13 dicembre 2006, ratificata e resa esecutiva con la legge 3 marzo 2009, n. 18, lo Stato assicura che le persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive possano fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi al medesimo livello di qualità degli altri fruitori senza aggravamenti del prezzo. Tali garanzie sono estese agli ospiti delle strutture ricettive che soffrono di temporanea mobilità ridotta.

2. Ai fini di cui al comma 1, lo Stato promuove la fattiva collaborazione tra le autonomie locali, gli enti pubblici, gli operatori turistici, le associazioni delle persone con disabilità e le organizzazioni del turismo sociale.

3. È considerato atto discriminatorio impedire alle persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive, di fruire, in modo completo ed in autonomia, dell'offerta turistica, esclusivamente per motivi comunque connessi o riferibili alla loro disabilità.

*(previsto dall'articolo 1)*

## **CAPO II - IMPRESE TURISTICHE**

### **ART. 4**

#### ***(Imprese turistiche)***

1. Ai fini del presente decreto legislativo sono imprese turistiche quelle che esercitano attività economiche, organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione<sup>[1]</sup> 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.

2. L'iscrizione al registro delle imprese, di cui alla legge 29 dicembre 1993, n. 580, e successive modificazioni, e con le modalità di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 dicembre 1995, n. 581, e successive modificazioni, ovvero al repertorio delle notizie economiche e amministrative laddove previsto, costituiscono condizione per usufruire delle agevolazioni, dei contributi, delle sovvenzioni, degli incentivi e dei benefici di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo riservate all'impresa turistica.

3. Fermi restando i limiti previsti dall'Unione europea in materia di aiuti di Stato alle imprese, alle imprese turistiche sono estesi i contributi, le agevolazioni, le sovvenzioni, gli incentivi e i benefici di qualsiasi generi previsti dalle norme vigenti per l'industria, così come definita dall'articolo 17 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, nei limiti delle risorse finanziarie a tal fine disponibili ed in conformità ai criteri definiti dalla normativa vigente.

4. Le imprese turistiche non costituite conformemente alla legislazione di uno Stato membro dell'Unione europea o di uno Stato AELS (EFTA) possono essere autorizzate a stabilirsi e ad esercitare<sup>[1]</sup> le loro attività in Italia, secondo il principio di reciprocità, previa iscrizione nel registro di cui al comma 2, ed a condizione che posseggano i requisiti richiesti dalle leggi statali e regionali, nonché dalle linee guida di cui all'articolo 44 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.

## **ART. 5**

### **(Imprese turistiche senza scopo di lucro)**

1. Le associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali, sono autorizzate ad esercitare le attività di cui all'articolo 4, nel rispetto delle medesime regole e condizioni, esclusivamente per gli associati, anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi finalità analoghe e legate fra di loro da accordi di collaborazione.
2. Le associazioni di cui al comma 1 assicurano il rispetto dei diritti del turista tutelati dall'ordinamento internazionale e dell'Unione europea.

## **TITOLO II - PROFESSIONI E FORMAZIONE NEL SETTORE TURISTICO**

### **CAPO I - PROFESSIONI TURISTICHE**

## **ART. 6**

### **(Definizione)**

1. Sono professioni turistiche quelle attività, aventi ad oggetto la prestazione di servizi di promozione dell'attività turistica, nonché servizi di ospitalità, assistenza, accompagnamento e guida, diretti a consentire ai turisti la migliore fruizione del viaggio e della vacanza, anche sotto il profilo della conoscenza dei luoghi visitati.

### **CAPO II - MERCATO DEL LAVORO**

## **ART. 7**

### **(Percorsi formativi)**

1. Allo scopo di realizzare percorsi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo nel settore del mercato turistico dei giovani laureati o diplomati, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, di concerto con i Ministri dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del lavoro e delle politiche sociali e della gioventù, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, è autorizzato, nell'ambito delle risorse allo scopo disponibili a legislazione vigente, a stipulare accordi o convenzioni con istituti di istruzione, anche universitaria, con altri enti di formazione e con gli ordini professionali per lo svolgimento di corsi orientati alla preparazione dei giovani operatori.

## TITOLO III - MERCATO DEL TURISMO

### CAPO I - STRUTTURE RICETTIVE E ALTRE FORME DI RICETTIVITÀ

#### ART. 8

##### *(Classificazione)*

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonchè, in particolare, ai fini dell'esercizio del potere amministrativo statale di cui all'articolo 10 e strutture ricettive si suddividono in:

- a) strutture ricettive alberghiere e paralberghiere;
- b) strutture ricettive extralberghiere;
- c) strutture ricettive all'aperto;
- d) strutture ricettive di mero supporto.

2. Per attività ricettiva si intende l'attività diretta alla produzione di servizi per l'ospitalità esercitata nelle strutture ricettive. Nell'ambito di tale attività rientra altresì, unitamente alla prestazione del servizio ricettivo, la somministrazione di alimenti e bevande alle persone alloggiate, ai loro ospiti ed a coloro che sono ospitati nella struttura ricettiva in occasione di manifestazioni e convegni organizzati, nonchè la fornitura di giornali, riviste, pellicole per uso fotografico e di registrazione audiovisiva o strumenti informatici, cartoline e francobolli alle persone alloggiate, nonchè la gestione, ad uso esclusivo di dette persone, attrezzature e strutture a carattere ricreativo, per le quali è fatta salva la vigente disciplina in materia di sicurezza. Nella licenza di esercizio di attività ricettiva è ricompresa anche la licenza per la somministrazione di alimenti e bevande per le persone non alloggiate nella struttura nonchè, nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente, per le attività legate al benessere della persona o all'organizzazione congressuale.

3. È fatto divieto ai soggetti che non svolgono l'attività ricettiva, disciplinata dalle previsioni di cui al comma 2, di utilizzare nella ragione e nella denominazione sociale, nell'insegna e in qualsiasi forma di comunicazione al pubblico, anche telematica, parole e locuzioni, anche in lingua straniera, idonee ad indurre confusione sulla legittimazione allo svolgimento della stessa. Per le violazioni a tale divieto le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano stabiliscono una sanzione amministrativa pecuniaria.

#### ART. 9

##### *(Strutture ricettive alberghiere e paralberghiere)*

1. Sono strutture ricettive alberghiere e paralberghiere:

- a) gli alberghi;

- b) i motels;
- c) i villaggi-albergo;
- d) le residenze turistico alberghiere;
- e) gli alberghi diffusi;
- f) le residenze d'epoca alberghiere;
- g) i bed and breakfast organizzati in forma imprenditoriale;
- h) le residenze della salute beauty farm;
- i) ogni altra struttura turistico-ricettiva che presenti elementi ricollegabili a uno o più delle precedenti categorie.

2. Gli alberghi sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, in camere ubicate in uno o più stabili o in parti di stabile.

3. 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.

4. I villaggi albergo sono gli 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. I bed and breakfast 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.



9. 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.

#### **ART. 10**

##### ***(Classificazione standard qualitativi)***

1. Gli standard minimi nazionali per le imprese turistiche ricettive, escluse le strutture agrituristiche che sono disciplinate ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo, sono disciplinati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, o del Ministro delegato, previa consultazione delle associazioni di categoria e dei rappresentanti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano e acquisita l'intesa con la Conferenza permanente dei rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

2. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano introducono, ove ritenuto opportuno, livelli di standard migliorativi rispetto a quelli minimi definiti in ambito nazionale, nonché provvedono a differenziare la declinazione di dettaglio dei servizi previsti con indicazioni che più aderiscano alle specificità territoriali, climatiche o culturali dei loro territori. 3. Al fine di accrescere la competitività di promozione commerciale internazionale e di garantire il massimo livello di tutela del turista, viene istituito ed introdotto, su base nazionale, un sistema di rating, associabile alle stelle, che consenta la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti. A tale sistema aderiscono, su base volontaria, i singoli alberghi. Per qualità del servizio reso ai clienti si intende l'insieme delle attività, dei processi e dei servizi, misurabili e valutabili, rivolti alla soddisfazione dei clienti. Il sistema nazionale di rating è organizzato tenendo conto della tipologia delle strutture. Al fine di accrescere gli standards di sicurezza e di garantire la massima tutela del turista si tiene conto della presenza, ove necessaria, di appositi strumenti salvavita. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza Stato-regioni, sentite le associazioni dei consumatori e di categoria, vengono definiti i parametri di misurazione e valutazione della qualità del servizio turistico nonché individuati i criteri e le modalità per l'attuazione del sistema di rating.

#### **ART. 11 (art. 1 legge 25 agosto 1991, n. 284)**

##### ***(Pubblicità dei prezzi)***

1. I prezzi dei servizi di cui al presente titolo sono liberamente determinati dai singoli operatori turistici, fatto salvo l'obbligo di comunicare i prezzi praticati secondo quanto disciplinato dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano.

2. Le leggi regionali regolano la corretta informazione e pubblicità dei prezzi stabiliti, prevedendo sanzioni in caso di inosservanza degli obblighi di comunicazione alle regione, nonché i controlli sulla effettiva applicazione delle tariffe comunicate.

## CAPO II - ALTRE STRUTTURE RICETTIVE

### ART. 12

#### *(Strutture ricettive extralberghiere)*

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonché ai fini dell'esercizio del potere amministrativo statale di cui all'articolo 15, sono strutture ricettive extralberghiere:

- a) gli esercizi di affittacamere;
- b) le attività ricettive a conduzione familiare bed and breakfast;
- c) le case per ferie;
- d) le unità abitative ammobiliate ad uso turistico;
- e) le strutture ricettive residence;
- f) gli ostelli per la gioventù;
- g) le attività ricettive in esercizi di ristorazione;
- h) gli alloggi nell'ambito dell'attività agrituristica;
- i) attività ricettive in residenze rurali;
- l) le foresterie per turisti;
- m) i centri soggiorno studi;
- n) le residenze d'epoca extralberghiere;
- o) i rifugi escursionistici;
- p) i rifugi alpini;
- q) ogni altra struttura turistico-ricettiva che presenti elementi ricollegabili a uno o più delle precedenti categorie.

2. 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.

3. 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 purchè funzionalmente collegate e con spazi familiari condivisi.

4. 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. Nelle case per ferie possono altresì essere ospitati dipendenti e relativi familiari, di altre aziende o assistiti dagli enti di cui al presente comma con i quali sia stata stipulata apposita convenzione.

5. 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 unità abitative ammobiliate a uso turistico possono essere gestite:

a) in forma imprenditoriale;

b) in forma non imprenditoriale, da coloro che hanno la disponibilità fino ad un massimo di quattro unità abitative, senza organizzazione in forma di impresa. La gestione in forma non imprenditoriale viene attestata mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, da parte di coloro che hanno la disponibilità delle unità abitative di cui al presente articolo;

c) con gestione non diretta, da parte di agenzie immobiliari e società di gestione immobiliare turistica che intervengono quali mandatarie o sub-locatrici, nelle locazioni di unità abitative ammobiliate ad uso turistico sia in forma imprenditoriale che in forma non imprenditoriale, alle quali si rivolgono i titolari delle unità medesime che non intendono gestire tali strutture in forma diretta; l'esercizio dell'attività di mediazione immobiliare relativamente a tali immobili è compatibile con l'esercizio di attività imprenditoriali e professionali svolte nell'ambito di agenzie di servizi o di gestione dedicate alla locazione.

6. 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.

7. 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.

8. Le attività ricettive in esercizi di ristorazione 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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 onvegistica specializzata, con camere per il soggiorno degli ospiti.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. I requisiti minimi per l'esercizio delle attività di cui al presente articolo, sono stabiliti dalle Regioni e dalle Province autonome di Trento e di Bolzano, tenuto conto della disposizione di cui all'articolo 15, comma 1.

**ART. 13**

**(Strutture ricettive all'aperto)**

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonché ai fini dell'esercizio del potere amministrativo statale di cui all'articolo 15, sono strutture ricettive all'aperto:

- a) i villaggi turistici;
- b) i campeggi;
- c) i campeggi nell'ambito delle attività agrituristiche;
- d) i parchi di vacanza.

2. Sono villaggi turistici le 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.

3. 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.

4. Sono campeggi le 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. In alternativa alla dizione di campeggio può essere usata quella di camping.

5. 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.

6. I campeggi nell'ambito delle attività agrituristiche sono aree di ricezione all'aperto gestite da imprenditori agricoli ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo.

7. Sono parchi di vacanza i 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.

8. Le strutture ricettive all'aperto sono classificate in base ai requisiti e alle caratteristiche posseduti secondo le prescrizioni previste dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano.

9. Nelle strutture ricettive all'aperto sono assicurati:

- a) la sorveglianza continua della struttura ricettiva durante i periodi di apertura;
- b) la continua presenza all'interno della struttura ricettiva del responsabile o di un suo delegato;

c) la copertura assicurativa per i rischi di responsabilità civile a favore dei clienti.

#### **ART. 14**

##### ***(Strutture ricettive di mero supporto)***

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonché ai fini dell'esercizio del potere statale di cui all'articolo 15, si definiscono di mero supporto le strutture ricettive allestite dagli enti locali per coadiuvare il campeggio itinerante, escursionistico e locale.
2. Si intendono per aree di sosta le strutture ricettive, a gestione unitaria, aperte al pubblico destinate alla sosta temporanea di turisti provvisti di mezzi di pernottamento autonomo.

### **CAPO III - DISPOSIZIONI COMUNI PER LE STRUTTURE TURISTICO RICETTIVE**

#### **ART. 15**

##### ***(Standard qualitativi)***

1. Fatta salva la competenza delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, al fine di uniformare l'offerta turistica nazionale, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato fissa gli standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni per la classificazione delle strutture ricettive di cui agli articoli 8, 9, 12, 13 e 14, acquisita l'intesa con la Conferenza permanente dei rapporti tra lo Stato e le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano. La classificazione delle strutture ricettive agrituristiche è disciplinata ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo.
2. Restano salve le competenze delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano di cui all'articolo 11, comma 2, nonché la relativa disciplina sanzionatoria prevista dalla normativa vigente.

#### **ART. 16**

##### ***(Semplificazione degli adempimenti amministrativi delle strutture turistico ricettive)***

1. L'avvio e l'esercizio delle strutture turistico ricettive sono soggetti a segnalazione certificata di inizio attività nei limiti e alle condizioni di cui all'articolo 19 della legge 7 agosto 1990, n. 241.
2. L'attività oggetto della segnalazione, di cui al comma 1, può essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente.
3. L'avvio e l'esercizio delle attività in questione restano soggetti al rispetto delle norme urbanistiche, edilizie, ambientali, di pubblica sicurezza, di prevenzione incendi, igienico-sanitarie e di sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché quelle relative all'efficienza energetica e delle disposizioni contenute nel codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
4. Restano fermi i parametri dettati ai sensi dell'articolo 2, comma 193, lettera a), della legge 24 dicembre

2007, n. 244.

5. Nel caso di chiusura dell'esercizio ricettivo per un periodo superiore agli otto giorni, il titolare dell'esercizio è tenuto a darne comunicazione all'autorità competente.

6. L'esercizio delle strutture ricettive è subordinato al possesso dei requisiti previsti dagli articoli 11 e 92 del regio decreto 18 giugno 1931, n. 773, e successive modificazioni.

#### **ART. 17**

##### ***(Sportello unico)***

1. Al fine di garantire l'applicazione dei principi di trasparenza, uniformità, celerità del procedimento ovvero la maggiore accessibilità del mercato si applicano alle imprese del presente capo le disposizioni relative allo Sportello unico di cui all'articolo 38 del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, e del relativo regolamento attuativo, fatte salve le forme di semplificazione più avanzata previste dalle specifiche discipline regionali.

### **TITOLO IV - AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO**

#### **CAPO I - AGENZIE E ORGANIZZATORI DI VIAGGI**

#### **ART. 18**

##### ***(Definizioni)***

1. Le agenzie di viaggio e turismo sono le imprese turistiche che esercitano congiuntamente o disgiuntamente attività di produzione, organizzazione ed intermediazione di viaggi e soggiorni e ogni altra forma di prestazione turistica a servizio dei clienti, siano essi di accoglienza che di assistenza, con o senza vendita diretta al pubblico, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti, in conformità al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

2. Sono, altresì, considerate agenzie di viaggio le imprese esercenti in via principale l'organizzazione dell'attività di trasporto terrestre, marittimo, aereo, lacuale e fluviale quando assumono direttamente l'organizzazione di viaggi, crociere, gite ed escursioni comprendendo prestazioni e servizi aggiuntivi rispetto a quelli strettamente necessari al trasporto ed altresì quelle che esercitano attività locali e territoriali di noleggio, nonché ogni altra impresa che svolge attività ricollegabili alle precedenti.

3. Sono escluse le mere attività di distribuzione di titoli di viaggio.

4. Fatta salva l'ulteriore competenza delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, al fine di uniformare il regime delle cauzioni eventualmente richieste alle agenzie di viaggio delle organizzazioni e delle associazioni che svolgono attività similare e di evitare l'alterazione del mercato, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza permanente per i

rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, definisce gli standard minimi comuni, nonché il livello minimo e massimo da applicare ad eventuali cauzioni.

5. Le agenzie di viaggio e turismo adottano denominazioni o ragioni sociali, anche in lingua straniera, che non traggano in inganno il consumatore sulla legittimazione allo svolgimento dell'attività di agenzia di viaggio e turismo.

6. È vietato l'uso, nella ragione o nella denominazione sociale ai soggetti che non svolgono l'attività di cui al comma 1, o in qualsiasi comunicazione al pubblico, delle parole: 'agenzia di viaggio', 'agenzia di turismo', 'tour operator', 'mediatore di viaggio ovvero di altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, idonee ad indurre confusione sulla legittimazione allo svolgimento dell'attività di cui al comma 1.

7. Chiunque contravviene alle disposizioni di cui al comma 6 è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria stabilita dalle regioni o dalle province autonome di Trento e di Bolzano competenti.

8. I soggetti che, alla data di entrata in vigore del presente decreto, utilizzano parole o locuzioni vietate ai sensi dei commi 5 e 6, sono tenuti ad adeguarsi entro un anno da tale data, eliminando o <sup>[1]</sup>integrando la ragione o denominazione sociale, nonché ogni pubblicità o comunicazione al pubblico, in modo da non ingenerare equivoci in ordine alle attività effettivamente svolte.

9. Non rientrano nella nozione di agenzia di viaggio e turismo, di intermediario, di venditore o di organizzatore di viaggio, e pertanto ad esse non si applicano le relative disposizioni ed i relativi obblighi, le persone fisiche o giuridiche che effettuano la vendita e la distribuzione dei cofanetti, o voucher, regalo che permettono di usufruire di servizi turistici anche disaggregati. La qualifica di agenzia di viaggio e turismo compete esclusivamente a chi emette e produce i predetti cofanetti, o voucher, regalo.

#### **ART. 19**

##### ***(Obbligo di assicurazione)***

1. Per lo svolgimento della loro attività, le agenzie di viaggio e turismo stipulano congrue polizze assicurative a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di viaggio in relazione al costo complessivo dei servizi offerti.

#### **ART. 20**

##### ***(Direttore tecnico)***

1. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato sono fissati i requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo, previo intesa con la Conferenza permanente per il rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.



2. L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie già legittimate ad operare non richiede la nomina di un direttore tecnico per ciascun punto di erogazione del servizio.

#### **ART. 21**

##### ***(Semplificazione degli adempimenti amministrativi relativi alle agenzie di viaggi e turismo)***

1. L'apertura, il trasferimento e le modifiche concernenti l'operatività delle agenzie di viaggi e turismo, sono soggette, nel rispetto dei requisiti professionali, di onorabilità e finanziari previsti dalle leggi delle regioni e delle province autonome di Trento e Bolzano, alla segnalazione certificata di inizio attività nei limiti ed alle condizioni di cui all'articolo 19 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

2. L'attività oggetto della segnalazione, di cui al comma 1, può essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente.

3. L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie già legittimate a operare, non è soggetta a segnalazione certificata autonoma ma a comunicazione alla provincia ove sono ubicati, nonché alla provincia a cui è stata inviata la segnalazione di inizio attività.

### **TITOLO V - TIPOLOGIE DI PRODOTTI TURISTICI E RELATIVI CIRCUITI NAZIONALI DI ECCELLENZA**

#### **CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **ART. 22**

##### ***(Circuiti nazionali di eccellenza a sostegno dell'offerta turistica e del sistema Italia)***

1. Al fine di superare la frammentazione della promozione e della strutturazione dell'offerta per promuovere circuiti virtuosi, in grado di collegare tutta l'Italia e di contribuire strategicamente a creare un'offerta tematica idonea a soddisfare le molteplici esigenze dei turisti nazionali e internazionali, sono realizzati i circuiti 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.

2. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, di concerto con i Ministri degli affari esteri, dell'ambiente della tutela del territorio e del mare, dello sviluppo economico, per i beni e le attività culturali, delle politiche agricole alimentari e forestali, della gioventù e per le politiche europee, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, si definiscono i circuiti nazionali di eccellenza, i percorsi, i prodotti e gli itinerari tematici omogenei che collegano regioni diverse lungo tutto il territorio nazionale, anche tenendo conto della capacità ricettiva dei luoghi interessati. Essi sono individuati come segue:

- a) turismo della montagna;
- b) turismo del mare;
- c) turismo dei laghi e dei fiumi;
- d) turismo della cultura;
- e) turismo religioso;
- f) turismo della natura e faunistico;
- g) turismo dell'enogastronomia;
- h) turismo termale e del benessere;
- i) turismo dello sport e del golf;
- l) turismo congressuale;
- m) turismo giovanile;
- n) turismo del made in Italy e della relativa attività industriale ed artigianale;
- o) turismo delle arti e dello spettacolo.

3. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato promuove i circuiti nazionali di eccellenza nel contesto nazionale ed internazionale, anche con la partecipazione degli enti locali, delle regioni, delle associazioni di categoria e dei soggetti pubblici e privati interessati che concorrono alla formazione dell'offerta.

### **ART. 23**

#### ***(Sistemi turistici locali)***

1. Si definiscono sistemi turistici locali i 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. Gli enti locali o soggetti privati, singoli o associati, promuovono i sistemi turistici locali attraverso forme di concertazione con gli enti funzionali, con le associazioni di categoria che concorrono alla formazione dell'offerta turistica, nonché con i soggetti pubblici e privati interessati.

3. Nell'ambito delle proprie funzioni di programmazione e per favorire l'integrazione tra politiche del

turismo e politiche di governo del territorio e di sviluppo economico, le regioni provvedono, ai sensi del capo V del titolo II della parte I del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, e del titolo II, capo III, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, a riconoscere i sistemi turistici locali di cui al presente articolo.

## **CAPO II - TURISMO CULTURALE**

### **ART. 24**

#### ***(Incentivazione di iniziative di promozione turistica finalizzate alla valorizzazione del patrimonio storico artistico, archeologico, architettonico e paesaggistico italiano)***

1. Nel rispetto dell'articolo 9 della Costituzione e del codice dei beni culturali e del paesaggio di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, di concerto con il Ministro per i beni e le attività culturali, promuove la realizzazione di iniziative turistiche finalizzate ad incentivare la valorizzazione del patrimonio storico artistico, archeologico, architettonico e paesaggistico presente sul territorio italiano, utilizzando le risorse umane e strumentali disponibili, senza nuovi ed ulteriori oneri per la finanza pubblica.

### **ART. 25**

#### **(Strumenti di programmazione negoziale)**

1. Ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 22, le amministrazioni interessate, statali, regionali e locali, promuovono ed utilizzano gli strumenti di programmazione negoziale di cui all'articolo 2, comma 203, della legge 23 dicembre 1996, n. 662. In sede di Conferenza Stato-regioni vengono stabiliti i tempi per la conclusione degli accordi, che devono comunque essere stipulati entro i successivi sessanta giorni.

2. Gli strumenti di programmazione negoziale di cui al comma 1 prevedono misure finalizzate a:

a) promuovere, in chiave turistica, iniziative di valorizzazione del patrimonio storico artistico, archeologico, architettonico e paesaggistico presente sul territorio italiano, con particolare attenzione ai borghi, ai piccoli comuni ed a tutte le realtà minori che ancora non hanno conosciuto una adeguata valorizzazione del proprio patrimonio a fini turistici;

b) garantire, ai fini dell'incremento dei flussi turistici, in particolare dall'estero, che il predetto patrimonio sia completamente accessibile al pubblico dei visitatori anche al fine di incrementare gli introiti e di destinare maggiori risorse al finanziamento degli interventi di recupero e di restauro dello stesso;

c) assicurare la effettiva fruibilità, da parte del pubblico dei visitatori, in particolare di quelli stranieri, del predetto patrimonio attraverso la predisposizione di materiale informativo redatto obbligatoriamente nelle lingue inglese, francese e tedesco, e, preferibilmente, in lingua cinese.

**ART. 26**

***(Funzioni di monitoraggio)***

1. Le funzioni di monitoraggio delle attività, elencate all'articolo 22, comma 2, sono svolte dal Comitato permanente di promozione del turismo in Italia, nel rispetto delle funzioni e delle competenze degli uffici del Ministero per i beni e le attività culturali e tenendo conto dei contratti relativi ai servizi di assistenza culturale e ospitalità per il pubblico, utilizzando le risorse umane e strumentali disponibili, senza nuovi ed ulteriori oneri per la finanza pubblica.

**CAPO III - TURISMO SOCIALE**

**ART. 27**

***(Fondo buoni vacanze)***

1. Presso il Dipartimento per lo sviluppo e competitività del turismo opera il Fondo di cui alla disciplina prevista dall'articolo 2, comma 193, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, di seguito denominato: "Fondo buoni vacanze". Ad esso affluiscono:

- a) risparmi costituiti da individui, imprese, istituzioni o associazioni private quali circoli aziendali, associazioni non-profit, banche, società finanziarie;
- b) risorse derivanti da finanziamenti, donazioni e liberalità, erogati da soggetti pubblici o privati;
- c) a decorrere dall'anno di imposta 2011, parte della quota destinata allo Stato di cui all'articolo 47, secondo comma, della legge 20 maggio 1985, n. 222, determinata con le procedure vigenti.

2. Allo scopo di favorire la crescita competitiva dell'offerta del sistema turistico nazionale con appositi decreti, di natura non regolamentare, del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, sentito il Dipartimento per le politiche della famiglia, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, sono definite le modalità per l'erogazione di buoni vacanza da destinare ad interventi di solidarietà in favore delle fasce sociali più deboli, anche per la soddisfazione delle esigenze di destagionalizzazione dei flussi turistici ed anche ai fini della valorizzazione delle aree che non abbiano ancora conosciuto una adeguata fruizione turistica.

**CAPO IV - ALTRI SETTORI**

**ART. 28**

***(Turismo termale e del benessere)***

1. Il turismo termale è disciplinato dalla legge 24 ottobre 2000, n. 323, e successive modificazioni.

2. Il turismo del benessere segue la disciplina prevista dal titolo III del presente Codice.

**ART. 29**

***(Turismo della natura e faunistico)***

1. L'agriturismo é disciplinato dall'articolo 3 del decreto legislativo 18 maggio 2001, n. 228, e dalla legge 20 febbraio 2006, n. 96.

2. Il turismo della natura comprende le attività di ospitalità, ricreative, didattiche, culturali e di servizi finalizzate alla corretta fruizione e alla valorizzazione delle risorse naturalistiche, del patrimonio faunistico e acquatico e degli itinerari di recupero delle ippovie e delle antiche trazzere del Paese. Per quanto non specificamente previsto dalle normative di settore, é disciplinato dal titolo III del presente Codice.

**ART. 30**

***(Turismo con animali al seguito)***

1. Al fine di aumentare la competitività del settore e l'offerta dei servizi turistici a favore dei visitatori nazionali ed internazionali, lo Stato promuove ogni iniziativa volta ad agevolare e favorire l'accesso ai servizi pubblici e nei luoghi aperti al pubblico dei turisti con animali domestici al seguito.

2. Ai fini di cui al comma 1, lo Stato promuove la fattiva collaborazione tra le autonomie locali, gli enti pubblici, gli operatori turistici, le associazioni di tutela del settore.

**ART. 31**

***(Turismo nautico)***

1. Ferma restando l'osservanza della normativa statale in materia di tutela dell'ambiente e del patrimonio culturale e dei regolamenti di fruizione delle aree naturali protette, la realizzazione delle strutture di interesse turistico-ricreativo dedicate alla nautica da diporto di cui all'articolo 2, comma 1, lettera c), del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 2 dicembre 1997, n. 509, ivi compresi i pontili galleggianti a carattere stagionale, pur se ricorrente, mediante impianti di ancoraggio con corpi morti e catenarie, collegamento con la terraferma e apprestamento di servizi complementari, per la quale sia stata assentita, nel rispetto della disciplina paesaggistica e ambientale, concessione demaniale marittima o lacuale, anche provvisoria, non necessita di alcun ulteriore titolo abilitativo edilizio e demaniale, ferma restando la quantificazione del canone in base alla superficie occupata. Sono comunque fatte salve le competenze regionali in materia di demanio marittimo, lacuale e fluviale.

## TITOLO I CONTRATTI

### CAPO I - CONTRATTI DEL TURISMO ORGANIZZATO

#### ART. 32

##### *(Ambito di applicazione)*

1. Le disposizioni del presente capo si applicano ai pacchetti turistici definiti dall'articolo 34, venduti od offerti in vendita a chiunque nel territorio nazionale dall'organizzatore o dall'intermediario, di cui all'articolo 33.
2. Il presente capo si applica altresì ai pacchetti turistici negoziati al di fuori dai locali commerciali o a distanza. Restano ferme le disposizioni previste negli articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206. Il tale caso il professionista è obbligato a comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso. L'omessa comunicazione in merito all'inesistenza del diritto di recesso determina l'applicabilità degli articoli 64, 65, 66 e 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.
3. Per quanto non previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

#### ART. 33

##### *(Definizioni)*

1. Ai fini del presente capo si intende per:
  - 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
  - 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, purchè 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.
2. L'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un venditore o tramite un intermediario.

**ART. 34**

***(Pacchetti turistici)***

1. I pacchetti turistici hanno ad oggetto 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.
2. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente capo.

**ART. 35**

***(Forma dei contratti turistici)***

1. 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 venditore.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup> Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio portanti la sua firma, anche elettronica. Questi documenti o la fattura relativa riportano la somma pagata per il servizio.

**ART. 36**

***(Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici)***

1. Il contratto contiene i seguenti elementi:
- a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;
  - b) nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o dell'intermediario che sottoscrive il contratto;
  - c) prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del turista;
  - d) importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonchè il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup> di caparra ma gli effetti di cui all'articolo 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda

da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;

e) estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il turista;

f) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;

g) ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione europea;

h) ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;

i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;

l) termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;

m) accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o l'intermediario e il turista al momento della prenotazione;

n) eventuali spese poste a carico del turista per la cessione del contratto ad un terzo;

o) termine entro il quale il turista deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;

p) termine entro il quale il turista deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 41.

### **ART. 37**

#### ***(Informazione del turista)***

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, l'intermediario o l'organizzatore forniscono per iscritto 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.

2. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista per iscritto le seguenti 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 contattati 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.

3. Quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, le indicazioni contenute nel comma 1 devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto.

4. È fatto comunque divieto 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.

#### **ART. 38**

##### ***(Opuscolo informativo)***

1. L'opuscolo indica 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 decreto legislativo 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 delle eventuali ulteriori polizze assicurative sottoscritte dal turista in relazione al contratto.

2. Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e l'intermediario in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al turista prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione.

3. Sono parificati all'opuscolo le informazioni ed i materiali illustrativi divulgati su supporto elettronico o per via telematica.

#### **ART. 39**

##### ***(Cessione del contratto)***

1. Il turista può sostituire a sé un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, ove comunichi per iscritto all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario.

2. Il cedente ed il cessionario sono solidamente obbligati nei confronti dell'organizzatore o dell'intermediario al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione.

#### **ART. 40**

##### ***(Revisione del prezzo)***

1. La revisione del prezzo forfetario di vendita di pacchetto turistico convenuto dalle parti é ammessa solo quando sia stata espressamente prevista nel contratto, anche con la definizione delle modalità di calcolo, 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, del tasso di cambio applicato. I costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore.

2. La revisione al rialzo non può in ogni caso essere superiore al dieci per cento del prezzo nel suo originario ammontare.
3. Quando l'aumento del prezzo supera la percentuale di cui al comma 2, l'acquirente può recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate alla controparte.
4. Il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.

#### **ART. 41**

##### ***(Modifiche delle condizioni contrattuali)***

1. 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.
2. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell'articolo 42.
3. Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 2.
4. Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.
5. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il turista non l'accetta per un giustificato motivo, 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.

#### **ART. 42**

##### ***(Diritti del turista in caso di recesso o annullamento del servizio)***

1. Quando il turista recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 40 e 41, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista, questi ha diritto di usufruire 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, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta.

2. Nei casi previsti dal comma 1 il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

3. Il comma 2 non si applica quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende 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, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni.

#### **ART. 43**

##### ***(Mancato o inesatto adempimento)***

1. Fermo restando gli obblighi previsti dall'articolo 42 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. Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.

2. L'organizzatore o l'intermediario che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal turista, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.

#### **ART. 44**

##### ***(Responsabilità per danni alla persona)***

1. Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico é 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.

2. Il diritto al risarcimento del danno 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.

3. È nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento per i danni di cui al comma 1.

#### **ART. 45**

##### ***(Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona)***

1. Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione delle norme sulle clausole vessatorie, limitazioni al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico.

2. La limitazione di cui al comma 1 non può essere, a pena di nullità, comunque inferiore 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.

3. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dal rientro del turista nel luogo della partenza.

#### **ART. 46**

##### ***(Esonero di responsabilità)***

1. Fatte salve le ipotesi di responsabilità oggettiva, previste da norme speciali, l'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalla responsabilità di cui agli articoli 43, 44 e 45 quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

2. L'organizzatore o l'intermediario apprestano 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 nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile.

#### **ART. 47**

##### ***(Danno da vacanza rovinata)***

1. Nel caso in cui l'inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico non sia di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il turista può chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta.

2. Ai fini della prescrizione si applicano i termini di cui agli articoli 44 e 45.

#### **ART. 48**

##### ***(Diritto di surrogazione)***

1. L'organizzatore o l'intermediario che hanno risarcito il turista sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili.

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

#### **ART. 49**

##### ***(Reclamo)***

1. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista, mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

2. Il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di raccomandata o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

3. La mancata presentazione del reclamo può essere valutata ai fini dell'articolo 1227 del codice civile.

#### **ART. 50**

##### ***(Assicurazione)***

1. L'organizzatore e l'intermediario devono essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del turista per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 44, 45 e 47.

2. In ogni caso i contratti di turismo organizzato possono essere assistiti da polizze assicurative che, per i viaggi all'estero, garantiscano il rientro immediato del turista a causa di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore o dell'intermediario, e che assicurino al turista assistenza anche di tipo economico. Tali polizze possono altresì garantire, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico. Qualora le spese per l'assistenza e per il rimpatrio siano sostenute o anticipate dall'amministrazione pubblica competente, l'assicuratore è tenuto ad effettuare il rimborso direttamente nei suoi confronti.

3. Gli organizzatori e gli intermediari possono costituirsi in consorzi o altre forme associative idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo, per la copertura dei rischi di cui al comma 2. Le finalità del presente comma possono essere perseguite anche mediante il coinvolgimento diretto nei consorzi e nelle altre forme associative di imprese e associazioni di categoria del settore assicurativo, anche prevedendo forme di riassicurazione.

4. L'obbligo, di cui al comma 1, non sussiste per il prestatore di uno Stato membro dell'Unione europea che si stabilisce sul territorio nazionale se sussistono le condizioni di cui all'articolo 33 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.

5. In ogni caso, il Ministero degli affari esteri può chiedere agli interessati il rimborso, totale o parziale, delle spese sostenute per il soccorso e il rimpatrio delle persone che, all'estero, si siano esposte deliberatamente, salvi giustificati motivi correlati all'esercizio di attività professionali, a rischi che avrebbero potuto conoscere con l'uso della normale diligenza.

6. È fatta salva la facoltà di stipulare anche altre polizze assicurative di assistenza al turista.

#### **ART. 51**

##### ***(Fondo nazionale di garanzia)***

1. Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo

opera il 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 una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

2. Il fondo è alimentato annualmente da una quota pari al due per cento dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria di cui all'articolo 50, comma 1, che è versata all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnata, con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, al fondo di cui al comma 1.

3. Il fondo interviene, per le finalità di cui al comma 1, nei limiti dell'importo corrispondente alla quota così come determinata ai sensi del comma 2.

4. Le istanze di rimborso al fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza, fatta salva comunque la prescrizione del diritto al rimborso.

5. Il fondo potrà avvalersi del diritto di rivalsa nei confronti del soggetto inadempiente.

6. Le modalità di gestione e di funzionamento del fondo sono determinate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o con decreto del Ministro delegato, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e con il Ministero dello sviluppo economico.

## **CAPO II - DELLE LOCAZIONI TURISTICHE**

### **ART. 52**

#### ***(Locazioni di interesse turistico e alberghiere)***

1. All'articolo 27 della legge 27 luglio 1978, n. 392, il primo comma è sostituito dal seguente: "La durata delle locazioni e sublocazioni di immobili urbani non può essere inferiore a sei anni se gli immobili sono adibiti ad una delle attività appresso indicate industriali, commerciali e artigianali di interesse turistico, quali agenzie di viaggio e turismo, impianti sportivi e ricreativi, aziende di soggiorno ed altri organismi di promozione turistica e simili."

2. All'articolo 27 della legge 27 luglio 1978, n. 392, il terzo comma è sostituito dal seguente: "La durata della locazione non può essere inferiore a nove anni se l'immobile urbano, anche se ammobiliato, è adibito ad attività alberghiere, all'esercizio di imprese assimilate ai sensi dell'articolo 1786 del codice civile o all'esercizio di attività teatrali."

### **ART. 53**

#### ***(Locazioni ad uso abitativo per finalità turistiche)***

1. Gli alloggi locali esclusivamente per finalità turistiche, in qualsiasi luogo ubicati, sono regolati dalle

disposizioni del codice civile in tema di locazione.

## **TITOLO VII ORDINAMENTO**

### **CAPO I - ORGANIZZAZIONE**

#### **ART. 54**

##### ***(Funzioni di indirizzo e vigilanza dello Stato in materia di turismo)***

1. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato adotta atti di indirizzo ed esercita la vigilanza su ACI e CAI, in modo da istituire forme di collaborazione nell'ambito dei rispettivi settori di competenza.

#### **ART. 55**

##### ***(Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo)***

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo è la struttura di supporto delle politiche del Governo nell'area funzionale relativa al settore turismo.

2. Il Dipartimento per lo svolgimento delle proprie attività si avvale degli altri organismi costituiti e delle società partecipate.

#### **ART. 56**

##### ***(Conferenza nazionale del turismo)***

1. La Conferenza nazionale del turismo è indetta dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato almeno ogni due anni ed è organizzata d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

2. Sono convocati per la Conferenza: i rappresentanti della Presidenza del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, della Conferenza dei Presidenti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, i rappresentanti dell'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI), dell'Unione delle province d'Italia (UPI) e dell'Unione nazionale comuni comunità enti montani (UNCHEM), del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (CNEL), di UNIONCAMERE, dell'ISTAT e delle altre autonomie territoriali e funzionali, i rappresentanti delle associazioni maggiormente rappresentative degli imprenditori turistici, dei consumatori, del turismo sociale, delle associazioni pro loco, delle associazioni senza scopo di lucro operanti nel settore del turismo, delle associazioni ambientaliste e animaliste, delle organizzazioni sindacali dei lavoratori.

3. La Conferenza esprime orientamenti per la definizione e gli aggiornamenti del documento contenente le linee guida del piano strategico nazionale.

4. La Conferenza, inoltre, ha lo scopo di verificare l'attuazione delle linee guida, con particolare riferimento



alle politiche turistiche e a quelle intersettoriali riferite al turismo, e di favorire il confronto tra le istituzioni e le rappresentanze del settore. Gli atti conclusivi di ciascuna Conferenza sono trasmessi alle Commissioni parlamentari competenti.

5. Agli oneri derivanti dal funzionamento della Conferenza si provvede nell'ambito degli ordinari stanziamenti di bilancio della Presidenza del Consiglio dei Ministri afferenti il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, con le risorse allo scopo trasferite ai sensi del decreto-legge 18 maggio 2006, n. 181, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2006, n. 233.

#### **ART. 57**

##### ***(Ente nazionale italiano del turismo (E.N.I.T.) Agenzia nazionale del turismo)***

1. L'E.N.I.T., Agenzia nazionale del turismo, è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, con autonomia statutaria, regolamentare, organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 6 aprile 2006, n. 207, e successive modificazioni.

2. L'Agenzia svolge tutte le funzioni di promozione all'estero dell'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale e ne favorisce la commercializzazione anche al fine di renderla competitiva sui mercati internazionali.

3. L'Agenzia è sottoposta alla diretta attività di indirizzo e vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato.

#### **ART. 58**

##### ***(Comitato permanente di promozione del turismo in Italia)***

1. Al fine di promuovere un'azione coordinata dei diversi soggetti, che operano nel settore del turismo, con la politica e la programmazione nazionale, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, da adottarsi, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, è istituito il Comitato permanente di promozione del turismo in Italia, di seguito denominata Comitato. Con il medesimo decreto sono regolati il funzionamento e l'organizzazione del Comitato.

2. Il Comitato è presieduto, dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato, che può all'uopo delegare un suo rappresentante. Il decreto di istituzione del Comitato assicura la rappresentanza di tutti i soggetti pubblici e privati operanti nel settore turistico.

3. Il Comitato promuove le azioni relative ai seguenti ambiti:

a) identificazione omogenea delle strutture pubbliche dedicate a garantire i servizi del turista;

- b) accordi di programma con le regioni e sviluppo della strutturazione turistica sul territorio progetti di formazione nazionale al fine di promuovere lo sviluppo turistico;
  - c) sostegno ed assistenza alle imprese che concorrono a riqualificare l'offerta turistica nazionale;
  - d) promozione dell'immagine dell'Italia, nel settore turistico, all'interno confini nazionali, con particolare riguardo ai sistemi turistici di eccellenza, garantendo sul territorio pari opportunità di propaganda ed una comunicazione unitaria;
  - e) organizzazione dei momenti e degli eventi di carattere nazionale, ad impulso turistico che coinvolgano territori, soggetti pubblici e privati;
  - f) raccordo e cooperazione tra regioni, province e comuni e le istituzioni di governo;
  - g) promozione a fini turistici del marchio Italia.
4. L'istituzione ed il funzionamento del Comitato non comportano oneri aggiuntivi per la finanza pubblica e la relativa partecipazione è a titolo gratuito.

## **CAPO II - PROMOZIONE DELL'ECCELLENZA TURISTICA ITALIANA**

### **ART. 59**

#### ***(Attestazione di eccellenza turistica nel settore enogastronomico ed alberghiero)***

1. Al fine di promuovere l'offerta turistica italiana, è istituita l'attestazione di eccellenza turistica, denominata Maestro di cucina italiana, da attribuire, ogni anno, alle imprese della ristorazione italiana che, con la propria attività, abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualità, la ricerca e la professionalità, alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicità della relativa offerta. Ai medesimi fini è altresì istituita l'attestazione di eccellenza turistica, denominata Maestro dell'ospitalità italiana, da attribuire, ogni anno, alle imprese alberghiere italiane che, con la propria attività, abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualità, la ricerca e la professionalità, alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicità della relativa offerta.
2. Ai fini di cui al comma 1, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato è autorizzato a disciplinare, con proprio decreto, sul quale è acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, le modalità organizzative e procedurali idonee al conferimento della 'attestazione di eccellenza turistica, da rilasciare sulla base di criteri oggettivi di agevole verificabilità. Con il medesimo decreto viene individuato il numero massimo di imprese da premiare ogni anno, comunque non superiore a venti per ciascuna onorificenza.

3. L'impresa di ristorazione ed alberghiera alla quale è stata attribuita l'attestazione di eccellenza turistica può utilizzarla, per un biennio, anche a fini promozionali o pubblicitari. Trascorso il biennio il titolare dell'autorizzazione conserva il diritto di indicarla nel proprio logo e nella propria insegna, con la precisazione del biennio di riferimento.

4. È autorizzata la realizzazione di vetrofanie ed altri oggetti, con sopra riprodotto il simbolo della attestazione di eccellenza turistica con l'indicazione del biennio di conferimento, idonei a segnalare adeguatamente il possesso della predetta attestazione da parte dell'impresa di ristorazione.

5. È autorizzato l'inserimento delle denominazioni delle imprese, cui sia stata attribuita l'attestazione di eccellenza turistica di cui ai commi che precedono nel portale Italia.it.

#### **ART. 60**

##### ***(Attestazione Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia)***

1. È istituita l'attestazione della Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia, destinata a tributare un giusto riconoscimento alle persone che, per il loro impegno e valore professionale, nonché per la qualità e durata dei servizi resi, hanno efficacemente contribuito allo sviluppo del settore turistico ed alla valorizzazione e diffusione dell'immagine dell'Italia nel mondo.

2. A tali fini, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato disciplina, con proprio decreto sul quale è acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, le modalità organizzative e procedurali idonee al conferimento dell'attestazione, da rilasciare sulla base di criteri oggettivi di agevole verificabilità individuati con riferimento ai parametri di cui al comma 1. Con il medesimo decreto viene individuato il numero massimo di imprese da premiare ogni anno.

#### **ART. 61**

##### ***(Caratteristiche dell'attestazione)***

1. L'attestazione di cui all'articolo 60 comprende tre livelli crescenti: stella di bronzo, stella d'argento e stella d'oro.

2. Ciascuna medaglia è raffigurata secondo il disegno approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato.

3. Il contingente annuale di attestazioni è fissato in 10 medaglie d'oro, 25 medaglie d'argento e 50 medaglie di bronzo.

**ART. 62**

***(Modalità di attribuzione)***

1. Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo 27 settembre con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro delegato, sul quale è acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.
2. L'accertamento dei titoli per il conferimento dell'attestazione è fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro dallo stesso delegato e composta:
  - a) dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato, che la presiede;
  - b) dal Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo o da un suo delegato;
  - c) dal Coordinatore della Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia, ove esistente;
  - d) dal Presidente dell'Agenzia nazionale per il turismo ENIT o da un suo delegato;
  - e) da tre membri, scelti dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato fra persone in possesso di adeguata esperienza nel settore turistico.
3. La partecipazione alla Commissione di cui al comma 2, è a titolo gratuito.

**ART. 63**

***(Istituzione della Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero)***

1. È istituita l'attestazione della Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero, destinata a tributare un giusto riconoscimento alle persone operanti all'estero che per il loro impegno e valore professionale, nonché per la qualità e durata dei servizi resi hanno illustrato il Made in Italy in modo tanto esemplare da divenire promotori turistici per il nostro Paese.

**ART. 64**

***(Caratteristiche dell'attestazione)***

1. L'attestazione di cui all'articolo 63 comprende tre livelli crescenti: medaglia di bronzo, medaglia d'argento e medaglia d'oro.
2. Ciascuna medaglia è raffigurata secondo il disegno approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato.
3. Il contingente annuale di attestazione è fissato in 10 medaglie d'oro, 25 medaglie d'argento e 50 medaglie di bronzo.

**ART. 65**

***(Modalità di attribuzione)***

1. Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo 27 settembre con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro delegato, di concerto con il Ministro degli affari esteri.
2. L'accertamento dei titoli per il conferimento delle attestazioni é fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato e composta:
  - a) dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato che la presiede;
  - b) dal Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo o da un suo delegato;
  - c) dal Coordinatore della Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia;
  - d) dal Presidente dell'Agenzia nazionale per il turismo-ENIT o da un suo delegato;
  - e) da tre membri, scelti dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato fra persone in possesso di elevata esperienza e professionalità nel settore turistico;
  - f) da un membro designato dal Ministero degli affari esteri fra persone in possesso di elevata esperienza e professionalità nel settore turistico.
3. La partecipazione alla Commissione, di cui al comma 2, è a titolo gratuito.

**CAPO III LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE CARTA DEI SERVIZI**

**ART. 66**

***(Standard dell'offerta di servizi turistici pubblici sul territorio nazionale)***

1. Al fine di aumentare la qualità e la competitività dei servizi turistici pubblici sul territorio nazionale le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nell'ambito delle attività istituzionali adottano la carta dei servizi turistici da esse erogati.
2. Le carte definiscono quali servizi turistici si intendono erogare, con quali modalità e quali standard di qualità si intendono garantire.
3. Le carte dei servizi di cui al comma 1 sono trasmesse alla Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo.
4. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, previa intesa con la Conferenza permanente

per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, determina con proprio decreto i livelli essenziali delle prestazioni dei servizi turistici concernenti i diritti civili e sociali, sulla base di parametri stabiliti con legge dello Stato.

#### **ART.67**

##### ***(Composizione delle controversie in materia di turismo)***

1. La procedura di mediazione, finalizzata alla conciliazione delle controversie in materia di turismo, è disciplinata dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale se ciò è previsto da una clausola del contratto di fornitura dei servizi. Tale clausola deve essere specificamente approvata per iscritto dal turista.

2. Resta salva la facoltà del turista di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici, istituite ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Nella procedura di conciliazione i turisti hanno facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori. Tale procedura di conciliazione è disciplinata dagli articoli 140 e 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

#### **ART. 68**

##### ***(Assistenza al turista)***

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, nell'ambito delle attività istituzionali, assicura l'assistenza al turista, anche attraverso call center. È altresì istituito lo sportello del turista, attivo ai recapiti e negli orari, comunicati sul sito istituzionale, presso il quale le persone fisiche e giuridiche, nonché gli enti esponenziali per la rappresentanza degli interessi dei turisti possono proporre istanze, richieste reclami nei confronti di imprese ed operatori turistici per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni previste nel presente codice.

2. Ai fini di assistenza il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo assicura omogeneità di informazioni in ordine ai diversi servizi previsti per i turisti, anche attraverso l'individuazione di denominazioni standard, da attribuirsi a strutture pubbliche che operano in tale settore. È fatta salva la possibilità di utilizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

3. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono prevedere la istituzione di sportelli del turista la cui gestione può essere delegata agli enti locali.

**ART. 69**

***(Gestione dei reclami)***

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, ricevuta l'istanza di cui all'articolo 68, avvia senza ritardo l'attività istruttoria, informando contestualmente il reclamante, l'impresa o l'operatore turistico interessato, entro il termine di quindici giorni dal ricevimento dell'istanza.
2. Nel corso dell'istruttoria il Dipartimento per e lo sviluppo e la competitività del turismo può richiedere dati, notizie o documenti ai soggetti proponenti il reclamo, alle imprese, agli operatori turistici e ai soggetti sui quali esercita la vigilanza, che rispondono nel termine di trenta giorni dalla ricezione della richiesta. In tale caso il procedimento é sospeso fino alla scadenza del suddetto termine.
3. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo comunica ai soggetti di cui al comma 2 l'esito dell'attività istruttoria entro il termine di quarantacinque giorni dalla ricezione del reclamo, fatti salvi i casi di sospensione dovuti alla richiesta di informazioni o all'acquisizione di dati.
4. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato disciplina con regolamento la procedura di gestione reclami, da svolgere nell'ambito delle attività istituzionali, che si conclude entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del reclamo.