

SENTENZA DELLA CORTE (Seconda Sezione)

12 gennaio 2023 (\*)

«Rinvio pregiudiziale – Direttiva (UE) 2015/2302 – Articolo 14, paragrafo 1 – Pacchetti turistici e servizi turistici collegati – Esecuzione di un contratto di pacchetto turistico – Responsabilità dell’organizzatore interessato – Misure dirette a contrastare la diffusione su scala mondiale di una malattia infettiva – Pandemia di COVID-19 – Restrizioni adottate nel luogo di destinazione e nel luogo di residenza del viaggiatore interessato nonché in altri Paesi – Difetto di conformità dei servizi forniti nell’ambito del pacchetto interessato – Adeguata riduzione del prezzo di tale pacchetto»

Nella causa C-396/21,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell’articolo 267 TFUE, dal Landgericht München I (Tribunale del Land, Monaco di Baviera I, Germania), con decisione del 18 maggio 2021, pervenuta in cancelleria il 29 giugno 2021, nel procedimento

**KT,**

**NS**

contro

**FTI Touristik GmbH,**

LA CORTE (Seconda Sezione),

composta da A. Prechal (relatrice), presidente di sezione, M.L. Arastey Sahún, F. Biltgen, N. Wahl e J. Passer, giudici,

avvocato generale: L. Medina

cancelliere: D. Dittert, capo unità

vista la fase scritta del procedimento e in seguito all’udienza del 1° giugno 2022,

considerate le osservazioni presentate:

- per il governo ceco, da S. Šindelková, M. Smolek e J. Vláčil, in qualità di agenti;
- per il governo francese, da A. Daniel e A. Ferrand, in qualità di agenti;
- per il governo finlandese, da H. Leppo, in qualità di agente;
- per la Commissione europea, da B.-R. Killmann, I. Rubene e C. Valero, in qualità di agenti,

sentite le conclusioni dell’avvocato generale, presentate all’udienza del 15 settembre 2022,

ha pronunciato la seguente

**Sentenza**

- 1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU 2015, L 326, pag. 1).
- 2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra, da un lato, due viaggiatori, KT e NS (in prosieguo: i «ricorrenti nel procedimento principale»), e, dall'altro, un organizzatore di viaggi, la FTI Touristik GmbH, vertente sulla riduzione del prezzo di un pacchetto turistico, chiesta a seguito di restrizioni imposte nel luogo di destinazione di tali due viaggiatori al fine di contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19, e sul ritorno anticipato di questi ultimi al luogo di partenza.

## **Contesto normativo**

### ***Diritto dell'Unione***

- 3 I considerando 31 e 34 della direttiva 2015/2302 enunciano quanto segue:

«(31) I viaggiatori dovrebbero poter risolvere il contratto di pacchetto turistico in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro pagamento di adeguate spese di risoluzione che tengano conto di risparmi e introiti previsti che derivano dalla riassegnazione dei servizi turistici. Dovrebbero inoltre avere il diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione qualora circostanze inevitabili e straordinarie abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto. Ciò può riguardare ad esempio conflitti armati, altri gravi problemi di sicurezza quali terrorismo, rischi significativi per la salute umana quali il focolaio di una grave malattia nel luogo di destinazione del viaggio o calamità naturali come inondazioni, terremoti o condizioni meteorologiche che impediscono di viaggiare in modo sicuro verso la destinazione come stabilito nel contratto di pacchetto turistico.

(...)

(34) È opportuno definire norme specifiche riguardo ai mezzi di ricorso in caso di esecuzione non conforme del contratto di pacchetto turistico. Il viaggiatore dovrebbe poter pretendere la soluzione dei problemi e, ove non possa essere prestata una parte significativa dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico, al viaggiatore dovrebbero essere offerti servizi alternativi adeguati. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore, questi dovrebbe poter avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie. In taluni casi non dovrebbe essere necessario specificare il termine, in particolare qualora sia necessario avviare al difetto immediatamente. È il caso ad esempio in cui, a causa del ritardo di un autobus fornito dall'organizzatore, il viaggiatore sia costretto a servirsi di un taxi per poter prendere il suo volo. Al viaggiatore dovrebbero essere riconosciuti anche una riduzione del prezzo, la facoltà di risolvere il contratto di pacchetto turistico e/o il risarcimento dei danni. Il risarcimento dovrebbe coprire anche i danni morali, come il risarcimento per la perdita in termini di godimento del viaggio o della vacanza a causa di problemi sostanziali nell'esecuzione dei pertinenti servizi turistici. Il viaggiatore dovrebbe essere tenuto a informare l'organizzatore senza indebito ritardo, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico incluso nel contratto di pacchetto turistico. Una sua inadempienza in tal senso può essere presa in considerazione in sede di determinazione della riduzione del prezzo o del risarcimento danni appropriati laddove tale comunicazione avrebbe evitato o ridotto il danno».

- 4 L'articolo 1 di tale direttiva, intitolato «Oggetto», così dispone:

«Scopo della presente direttiva è contribuire al corretto funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un livello elevato e il più uniforme possibile di protezione dei consumatori, mediante il ravvicinamento di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli

Stati membri in materia di contratti tra viaggiatori e professionisti relativi a pacchetti turistici e servizi turistici collegati».

5 L'articolo 3 di detta direttiva, intitolato «Definizioni», prevede quanto segue:

«Ai fini della presente direttiva si intende per:

(...)

12. “circostanze inevitabili e straordinarie”, una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;
13. “difetto di conformità”, un inadempimento o un'inesatta esecuzione dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

(...».

6 L'articolo 13 della medesima direttiva, intitolato «Responsabilità dell'esecuzione del pacchetto», così recita:

«1. Gli Stati membri provvedono affinché sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico l'organizzatore, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati dall'organizzatore o da altri fornitori di servizi turistici.

(...)

2. Il viaggiatore informa l'organizzatore senza indebito ritardo, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.
3. Ove uno dei servizi turistici non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò:
  - a) risulti impossibile; oppure
  - b) implichi costi sproporzionati, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto.

Se l'organizzatore, conformemente al primo comma, lettera a) o b), del presente paragrafo, non pone rimedio al difetto di conformità, si applica l'articolo 14.

(...».

7 L'articolo 14 della direttiva 2015/2302, intitolato «Riduzione del prezzo e risarcimento dei danni», enuncia quanto segue:

«1. Gli Stati membri provvedono affinché il viaggiatore abbia diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto di conformità è imputabile al viaggiatore.

2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento adeguato per qualunque danno che possa aver subito in conseguenza di un difetto di conformità. Il risarcimento è effettuato senza indebito ritardo.

3. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità:

- a) è imputabile al viaggiatore;

- b) è imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile; oppure
  - c) è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.
- (...».

### ***Diritto tedesco***

8 L'articolo 651i del Bürgerliches Gesetzbuch (codice civile tedesco; in prosieguo: il «BGB») prevede quanto segue:

- «1) L'organizzatore del viaggio deve fornire al viaggiatore un pacchetto turistico esente da vizi.
- 2) Il pacchetto turistico è esente da vizi quando è conforme alla qualità pattuita. Se la qualità non è pattuita, il pacchetto turistico è esente da vizi:
  - 1. qualora sia idoneo ad assicurare l'utilità prevista dal contratto, oppure
  - 2. qualora sia idoneo a conseguire l'utilità normale e presenti una qualità comune ad analoghi pacchetti turistici e che il viaggiatore può attendersi in base al tipo del pacchetto.

Un difetto di conformità sussiste anche quando l'organizzatore del viaggio non fornisce i servizi turistici oppure li fornisce con un ritardo sproporzionato.

3) Ove il pacchetto turistico non sia esente da vizi, in presenza delle condizioni previste dalle seguenti disposizioni e qualora non sia stabilito diversamente, il viaggiatore può:

(...)

- 6. far valere i diritti derivanti da una riduzione del prezzo del viaggio (articolo 651m) (...)

(...».

9 L'articolo 651m del BGB così dispone:

«Il prezzo del viaggio è ridotto in ragione della durata del difetto di conformità. In caso di riduzione, il prezzo del viaggio sarà ridotto in misura proporzionale al rapporto esistente, al momento della conclusione del contratto, tra il valore del pacchetto turistico esente da vizi e il suo valore reale. La riduzione, ove necessario, deve essere determinata in base ad una stima».

### **Procedimento principale e questione pregiudiziale**

10 Il 30 dicembre 2019 i ricorrenti nel procedimento principale hanno acquistato dalla FTI Touristik un pacchetto turistico comprendente, da un lato, un volo di andata e ritorno tra la Germania e la Gran Canaria (Spagna) e, dall'altro, un soggiorno su tale isola per il periodo compreso tra il 13 e il 27 marzo 2020. I ricorrenti nel procedimento principale sono potuti partire per il loro luogo di destinazione come previsto.

11 Tuttavia, il 15 marzo 2020, le autorità spagnole hanno adottato misure su tutto il territorio spagnolo al fine di contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19, che comportavano, in particolare, la chiusura delle spiagge della Gran Canaria e l'applicazione di un coprifuoco su tale isola. Nell'albergo in cui i soggiornavano i ricorrenti nel procedimento principale, ai clienti non è stato pertanto consentito lasciare la loro stanza se non per i pasti, è stato vietato l'accesso alle piscine e alle sedie a sdraio e il programma di animazioni è stato annullato. Il 18 marzo 2020 i ricorrenti nel procedimento principale sono stati informati che dovevano tenersi pronti a lasciare l'isola in qualsiasi momento e, il giorno successivo, sono dovuti rientrare in Germania.

- 12 Al loro ritorno, i ricorrenti nel procedimento principale hanno chiesto alla FTI Touristik di concedere loro una riduzione di prezzo del loro pacchetto turistico del 70%, corrispondente a un importo di EUR 1 018,50. La FTI Touristik si è rifiutata di concedere loro tale riduzione di prezzo, considerando di non poter essere ritenuta responsabile di ciò che costituiva un «rischio generico della vita». A seguito di tale diniego, i ricorrenti nel procedimento principale hanno proposto ricorso dinanzi all'Amtsgericht München (Tribunale circoscrizionale, Monaco di Baviera, Germania) al fine di beneficiare di detta riduzione di prezzo.
- 13 Con sentenza del 26 novembre 2020, tale giudice ha respinto detto ricorso, considerando che le misure adottate dalle autorità spagnole per contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19 erano misure di tutela della salute dei ricorrenti nel procedimento principale e che una siffatta protezione non potesse comportare un «difetto di conformità» del pacchetto turistico di questi ultimi, ai sensi dell'articolo 651i del BGB. Detto giudice sottolinea, a tal riguardo, che i gestori dell'albergo in cui i ricorrenti nel procedimento principale hanno soggiornato erano stati costretti ad adottare misure di tutela nei confronti dei loro clienti.
- 14 I ricorrenti nel procedimento principale hanno impugnato tale sentenza dinanzi al Landgericht München I (Tribunale del Land, Monaco di Baviera I, Germania), giudice del rinvio. Secondo tale giudice, è certamente possibile ritenere che l'organizzatore di un pacchetto turistico possa essere considerato responsabile in caso di un difetto di conformità dei servizi turistici di cui trattasi derivante dall'applicazione delle misure di tutela della salute, tenuto conto della responsabilità oggettiva di tale organizzatore prevista all'articolo 651i BGB. Tuttavia, nel periodo di viaggio dei ricorrenti nel procedimento principale, misure simili a quelle adottate dalle autorità spagnole per contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19 erano state adottate anche in Germania, cosicché le misure imposte nel luogo di destinazione di questi ultimi potrebbero essere considerate «circostanze normali» presenti in tutta l'Europa a causa di tale pandemia e non circostanze straordinarie proprie di tale luogo di destinazione.
- 15 Inoltre, il giudice del rinvio esprime dubbi quanto alla questione se le restrizioni così imposte potessero essere considerate parte integrante del «rischio generico della vita» che esclude la responsabilità dell'organizzatore del pacchetto turistico di cui trattasi. Esso richiama, a tal riguardo, una sentenza del Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia, Germania), nella quale, in particolare, è stato dichiarato, in sostanza, che la garanzia contrattuale in materia di viaggi può essere limitata per quanto riguarda circostanze che rientrano unicamente nella sfera personale del viaggiatore o nelle quali si concretizzano rischi che il viaggiatore deve sopportare anche nella vita quotidiana. Il viaggiatore dovrebbe quindi sopportare i rischi connessi ad un'attività che rientra nel «rischio generico della vita» nel caso in cui nessuna violazione di un obbligo o nessun altro fatto generatore di responsabilità siano imputabili all'organizzatore di viaggi interessato. Ciò si verificerebbe quando, indipendentemente dai servizi turistici previsti nel pacchetto, il viaggiatore ha un infortunio nel suo luogo di vacanza, si ammala, rimane vittima di un reato, o per qualsiasi altro motivo personale non può più beneficiare del resto di tali prestazioni.
- 16 Il giudice del rinvio rileva inoltre che, sebbene, come testimonia il considerando 31 della direttiva 2015/2302, gli autori di tale direttiva abbiano menzionato tra le «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, di quest'ultima, «il focolaio di una grave malattia nel luogo di destinazione del viaggio», si può supporre che tali autori non abbiano preso in considerazione la fattispecie di una pandemia.
- 17 In tali circostanze, il Landgericht München I (Tribunale del Land, Monaco di Baviera I) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte la seguente questione pregiudiziale:
- «Se le misure restrittive adottate a causa di una malattia infettiva diffusa nel luogo di destinazione del viaggio costituiscano un difetto di conformità ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2015/2302 anche qualora, in ragione del carattere pandemico della diffusione di detta malattia, tali misure restrittive siano state adottate tanto nel luogo di residenza del viaggiatore quanto in altri Stati».

### **Sulla questione pregiudiziale**

- 18 Con la sua questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che un viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo del suo pacchetto turistico quando un difetto di conformità dei servizi turistici compresi nel suo pacchetto è dovuto a restrizioni imposte nel luogo di destinazione di tale viaggiatore per contrastare la diffusione di una malattia infettiva e tali restrizioni sono state imposte anche nel luogo di residenza di quest'ultimo nonché in altri paesi a causa della diffusione su scala mondiale di tale malattia.
- 19 Al riguardo, secondo costante giurisprudenza, nell'interpretare una disposizione del diritto dell'Unione si deve tener conto non soltanto del tenore letterale di quest'ultima, bensì anche del suo contesto, degli obiettivi perseguiti dalla normativa di cui essa fa parte e, se del caso, della sua genesi (sentenza del 18 ottobre 2022, IG Metall e ver.di, C-677/20, EU:C:2022:800, punto 31 e giurisprudenza ivi citata).
- 20 Per quanto riguarda, in primo luogo, il tenore letterale dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, tale disposizione stabilisce che gli Stati membri provvedono affinché il viaggiatore abbia diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto di conformità è imputabile al viaggiatore.
- 21 Risulta quindi dalla formulazione di tale disposizione che il diritto di detto viaggiatore a una riduzione del prezzo del suo pacchetto è soggetto all'unica condizione che vi sia un difetto di conformità dei servizi turistici forniti. Conformemente all'articolo 3, punto 13, della direttiva 2015/2302, la nozione di «difetto di conformità» è definita come l'inadempimento o l'inesatta esecuzione dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.
- 22 Ne consegue che l'inadempimento o l'inesatta esecuzione dei servizi turistici è sufficiente a conferire al viaggiatore di cui trattasi il diritto di ottenere una riduzione del prezzo del suo pacchetto turistico presso l'organizzatore che glielo ha venduto. La causa di tale difetto di conformità, in particolare, la sua imputabilità a tale organizzatore è irrilevante al riguardo. Infatti, come rilevato anche dall'avvocato generale al paragrafo 17 delle sue conclusioni, la constatazione di un difetto di conformità è oggettiva nel senso che implica soltanto un confronto tra i servizi inclusi nel pacchetto del viaggiatore interessato e quelli effettivamente forniti a quest'ultimo.
- 23 I termini della medesima disposizione prevedono una sola eccezione a tale diritto del viaggiatore acquirente di un pacchetto turistico, vale a dire quando il difetto di conformità è imputabile a quest'ultimo. Tenuto conto del significato chiaro di tale eccezione e dell'interpretazione restrittiva che deve essere fatta di qualsiasi eccezione, detta eccezione non può riguardare situazioni diverse da quelle in cui il difetto di conformità è imputabile a tale viaggiatore.
- 24 Pertanto, dall'interpretazione letterale dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 risulta che l'inadempimento o l'inesatta esecuzione dei servizi turistici inclusi in un pacchetto conferisce al viaggiatore interessato il diritto ad una riduzione di prezzo in ogni caso, salvo quando tale inadempimento o inesatta esecuzione siano imputabili allo stesso viaggiatore. Il fatto che il difetto di conformità di tali servizi turistici sia imputabile all'organizzatore o a persone diverse da detto viaggiatore o il fatto che esso sia dovuto a circostanze che sfuggono al controllo di tale organizzatore quali «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302, non incidono pertanto sull'esistenza del diritto dello stesso viaggiatore ad una riduzione di prezzo.
- 25 Per quanto riguarda, in secondo luogo, il contesto nel quale si inserisce l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, si deve osservare che tale disposizione fa parte del regime armonizzato di responsabilità contrattuale degli organizzatori di pacchetti turistici istituito agli articoli 13 e 14 di tale direttiva, che rientrano nel capo IV della stessa, intitolato «Esecuzione del pacchetto». Tale regime di responsabilità è caratterizzato da una responsabilità oggettiva dell'organizzatore interessato e da una definizione limitativa delle fattispecie in cui quest'ultimo può esserne esonerato.
- 26 Infatti, l'articolo 13 di detta direttiva, intitolato «Responsabilità dell'esecuzione del pacchetto», prevede, al suo paragrafo 1, che gli Stati membri provvedono affinché tale organizzatore sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico,

indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati dall'organizzatore o da altri fornitori di servizi turistici. Il paragrafo 3 di tale articolo dispone che, ove uno di tali servizi non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, detto organizzatore deve, in linea di principio, porre rimedio al difetto di conformità e, nelle situazioni in cui non possa porvi rimedio, si applica l'articolo 14 della medesima direttiva.

- 27 L'articolo 14 della direttiva 2015/2302, intitolato «Riduzione del prezzo e risarcimento dei danni», prevede, oltre al diritto del viaggiatore di cui trattasi ad una riduzione di prezzo, previsto al paragrafo 1 di tale articolo, il diritto distinto di quest'ultimo ad un risarcimento, definito ai paragrafi 2 e 3 di detto articolo. Tale diritto al risarcimento da parte dell'organizzatore interessato riguarda qualsiasi danno tale viaggiatore subisca a causa del difetto di conformità dei servizi turistici forniti, salvo quando tale difetto di conformità sia imputabile al viaggiatore stesso o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici di cui trattasi e sia imprevedibile ed inevitabile, oppure sia dovuto a «circostanze inevitabili e straordinarie». Come parimenti rilevato dall'avvocato generale al paragrafo 23 delle sue conclusioni, dall'impianto sistematico dell'articolo 14 della direttiva 2015/2302 risulta che le eccezioni al diritto al risarcimento dei danni sono tipiche di tale diritto e non possono essere applicate al diritto a una riduzione di prezzo.
- 28 L'interpretazione contestuale dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 avvalorata quindi l'interpretazione letterale di tale disposizione, in quanto da essa risulta che quest'ultima si inserisce in un regime di responsabilità che concentra la responsabilità contrattuale sull'organizzatore.
- 29 Per quanto riguarda, in terzo luogo, l'obiettivo perseguito dalla direttiva 2015/2302, dall'articolo 1 di quest'ultima risulta che tale obiettivo consiste, in particolare, nel garantire un livello elevato di protezione dei consumatori. L'interpretazione letterale dell'articolo 14, paragrafo 1, di tale direttiva è, pertanto, parimenti corroborata dall'interpretazione teleologica di quest'ultima. Infatti, un livello elevato di protezione dei consumatori è garantito conferendo ai viaggiatori il diritto a una riduzione di prezzo in tutti i casi di difetto di conformità dei servizi turistici forniti, indipendentemente dalla causa e dall'imputabilità di tale difetto di conformità e prevedendo come unica eccezione a tale diritto la fattispecie in cui detto difetto di conformità è imputabile al viaggiatore interessato.
- 30 Infine, in quarto luogo, anche la genesi della direttiva 2015/2302 avvalorata l'interpretazione letterale dell'articolo 14, paragrafo 1, di quest'ultima. Infatti, come osservato dall'avvocato generale al paragrafo 25 delle sue conclusioni, la proposta iniziale di tale direttiva prevedeva le stesse eccezioni per quanto riguarda il diritto a una riduzione del prezzo del pacchetto e il diritto al risarcimento del viaggiatore interessato. Tuttavia, nel corso del procedimento legislativo, le eccezioni a tale diritto ad una riduzione di prezzo sono state distinte da quelle al diritto al risarcimento.
- 31 Discende quindi dal tenore letterale e dal contesto dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 nonché dall'obiettivo e dalla genesi di tale direttiva che il viaggiatore interessato beneficia di un diritto ad una riduzione del prezzo del suo pacchetto turistico in tutte le ipotesi in cui i servizi turistici abbiano presentato un difetto di conformità, fatta salva un'unica fattispecie, ossia quella in cui tale difetto di conformità è imputabile al viaggiatore. Detto viaggiatore beneficia quindi di tale diritto ad una riduzione di prezzo indipendentemente dalla questione se detto difetto di conformità sia dovuto a «circostanze inevitabili e straordinarie» che sfuggono al controllo dell'organizzatore interessato.
- 32 Nel caso di specie, e fatta salva una verifica che spetterà al giudice del rinvio effettuare, i difetti di conformità dei servizi turistici di cui trattasi nel procedimento principale sono dovuti a misure sanitarie adottate nel luogo di destinazione dei ricorrenti nel procedimento principale per contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19.
- 33 Tali misure sanitarie, così come il fatto che misure simili sono state adottate nel luogo di residenza dei ricorrenti nel procedimento principale e in altri paesi, non possono ostacolare il diritto di questi ultimi di beneficiare di una riduzione di prezzo, in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302. In particolare, la questione se, come indica il giudice del rinvio, in primo luogo, misure adottate per contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19 possano essere considerate non circostanze eccezionali, bensì circostanze normali in quanto adottate in molti altri paesi e se, in secondo luogo, tali misure e le loro conseguenze rientrino nel «rischio generico della vita» che un viaggiatore

deve sopportare, non è pertinente per valutare il diritto di quest'ultimo a una riduzione del prezzo del suo pacchetto turistico, in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302.

34 Infatti, come risulta dal punto 22 della presente sentenza, la constatazione di un difetto di conformità dei servizi forniti richiede solo un confronto tra i servizi inclusi nel pacchetto turistico del viaggiatore interessato e quelli effettivamente forniti a quest'ultimo, di modo che la natura straordinaria o normale delle circostanze che accompagnano tale difetto di conformità non incide sul riconoscimento di tale diritto. Inoltre, sebbene le restrizioni che le autorità pubbliche impongono a tale viaggiatore a causa della pandemia di COVID-19 costituiscano un rischio per quest'ultimo, l'inadempimento o l'inesatta esecuzione di servizi relativi a pacchetti turistici causati da tali restrizioni non è tuttavia imputabile a detto viaggiatore. Orbene, come esposto al punto 23 della presente sentenza, solo una siffatta imputabilità può esonerare l'organizzatore interessato dal suo obbligo di concedere allo stesso viaggiatore una riduzione di prezzo del suo pacchetto turistico in caso di difetto di conformità dei servizi forniti.

35 L'argomento del governo ceco secondo cui il rispetto della normativa applicabile nel luogo di destinazione del viaggio è una clausola implicita di qualsiasi contratto di pacchetto turistico, cosicché il rispetto delle misure restrittive adottate dalle autorità nel luogo di destinazione del viaggio non può essere considerato un difetto di conformità dei servizi forniti, non mette in discussione la conclusione di cui al punto 31 della presente sentenza. Infatti, se è vero che il rispetto di una siffatta normativa si impone alle parti di un contratto di pacchetto turistico indipendentemente dal suo richiamo in tale contratto e che detto rispetto da parte dell'organizzatore può comportare un difetto di conformità dei servizi turistici forniti, ciò non toglie che tale difetto di conformità non è comunque imputabile al viaggiatore interessato, di modo che quest'ultimo ha diritto ad una riduzione del prezzo del suo pacchetto turistico. Neppure è pertinente il fatto che detto difetto di conformità non sia imputabile neanche all'organizzatore interessato, dal momento che tale diritto ad una riduzione di prezzo si fonda su una responsabilità oggettiva di quest'ultimo, come rilevato al punto 25 della presente sentenza.

36 Nell'ambito della valutazione dell'esistenza di un diritto a una riduzione di prezzo, in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, spetterà ancora al giudice del rinvio prendere in considerazione i seguenti elementi.

37 In primo luogo, come risulta dal combinato disposto di tale disposizione e dell'articolo 3, punto 13, della direttiva 2015/2302, l'obbligo dell'organizzatore di concedere una siffatta riduzione di prezzo si valuta solo con riferimento ai servizi turistici compresi nel contratto di pacchetto turistico oggetto di inadempimento o di inesatta esecuzione. L'organizzatore non è tenuto a compensare servizi che non si è impegnato a fornire. Il contratto di pacchetto turistico di cui trattasi limita quindi tale obbligo dell'organizzatore.

38 Tenuto conto dell'obiettivo della direttiva 2015/2302, volto a garantire un livello elevato di protezione dei consumatori, gli obblighi dell'organizzatore derivanti da un contratto siffatto non possono tuttavia essere interpretati restrittivamente. Pertanto, tali obblighi comprendono non solo quelli espressamente stipulati nel contratto di pacchetto turistico, ma anche quelli ad esso collegati risultanti dallo scopo di tale contratto (v., in tal senso, sentenza del 18 marzo 2021, Kuoni Travel, C-578/19, EU:C:2021:213, punto 45). Nel caso di specie, spetterà al giudice del rinvio valutare, sulla base dei servizi che l'organizzatore interessato doveva fornire, conformemente al contratto di pacchetto turistico stipulato con i ricorrenti nel procedimento principale, se, in particolare, la chiusura delle piscine dell'albergo interessato, l'assenza di un programma di animazione in tale albergo nonché l'impossibilità di accedere alle spiagge della Gran Canaria e di visitare tale isola a seguito dell'adozione delle misure adottate dalle autorità spagnole per contrastare la diffusione della pandemia COVID-19 potevano costituire inadempimenti o inesatta esecuzione di tale contratto da parte dell'organizzatore in questione.

39 In secondo luogo, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, la riduzione di prezzo del pacchetto di cui trattasi deve essere adeguata per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità. La valutazione di tale adeguatezza, al pari della constatazione di un difetto di conformità, deve avvenire in modo obiettivo tenendo conto degli obblighi dell'organizzatore in forza del contratto di pacchetto turistico stipulato. Pertanto, tale valutazione deve basarsi su una stima del valore dei servizi turistici compresi nel pacchetto considerato inadempiti o eseguiti in maniera

inesatta, tenendo conto della durata di tale inadempimento o inesatta esecuzione e del valore di detto pacchetto. La riduzione del prezzo di tale pacchetto deve corrispondere al valore dei servizi turistici non conformi.

40 In terzo luogo, come risulta dal considerando 34 e dall'articolo 13, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, il viaggiatore interessato è tenuto a informare l'organizzatore, senza indebito ritardo e tenuto conto delle circostanze del caso di specie, dei casi di difetto di conformità rilevati nell'ambito dell'esecuzione di un servizio turistico incluso nel contratto di pacchetto turistico. La mancata segnalazione può essere presa in considerazione nell'ambito della fissazione della riduzione di prezzo di tale pacchetto qualora tale segnalazione avesse potuto avere l'effetto di limitare la durata del difetto di conformità constatato.

41 Nel caso di specie, anche se tali casi di difetto di conformità sono dovuti alle misure adottate dalle autorità spagnole per contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19, l'avviso da parte dei ricorrenti nel procedimento principale di detti casi di difetto di conformità non poteva avere l'effetto di limitarne la durata. La mancata segnalazione non può pertanto essere presa in considerazione nell'ambito della fissazione di tale riduzione di prezzo.

42 Alla luce di tutte le considerazioni che precedono, occorre rispondere alla questione sollevata dichiarando che l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 deve essere interpretato nel senso che un viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo del suo pacchetto turistico quando un difetto di conformità dei servizi turistici inclusi nel suo pacchetto sia dovuto a restrizioni imposte nel suo luogo di destinazione per contrastare la diffusione di una malattia infettiva e tali restrizioni siano state imposte anche nel luogo di residenza di quest'ultimo e in altri paesi a causa del carattere pandemico di tale malattia. Per essere adeguata, tale riduzione di prezzo deve essere valutata con riferimento ai servizi inclusi nel pacchetto considerato e corrispondere al valore dei servizi rispetto ai quali il difetto di conformità sia stato accertato.

### **Sulle spese**

43 Nei confronti delle parti nel procedimento principale la presente causa costituisce un incidente sollevato dinanzi al giudice nazionale, cui spetta quindi statuire sulle spese. Le spese sostenute da altri soggetti per presentare osservazioni alla Corte non possono dar luogo a rifusione.

Per questi motivi, la Corte (Seconda Sezione) dichiara:

**L'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio,**

**deve essere interpretato nel senso che:**

**un viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo del suo pacchetto turistico quando un difetto di conformità dei servizi turistici inclusi nel suo pacchetto sia dovuto a restrizioni imposte nel suo luogo di destinazione per contrastare la diffusione di una malattia infettiva e tali restrizioni siano state imposte anche nel luogo di residenza di quest'ultimo e in altri paesi a causa del carattere pandemico di tale malattia. Per essere adeguata, tale riduzione di prezzo deve essere valutata con riferimento ai servizi inclusi nel pacchetto considerato e corrispondere al valore dei servizi rispetto ai quali il difetto di conformità sia stato accertato.**

Firme

---

\*      Lingua processuale: il tedesco.