Raccolta della giurisprudenza

CONCLUSIONI DELL'AVVOCATO GENERALE
LAILA MEDINA
presentate il 21 settembre 2023 [1]

Causa C-299/22

M.D.
contro
«Tez Tour» UAB,
con l'intervento di:
«Fridmis» UAB

[domanda di pronuncia pregiudiziale proposta dal Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Corte suprema di Lituania)]

«Rinvio pregiudiziale – Ravvicinamento delle legislazioni nazionali – Pacchetti turistici e servizi turistici collegati – Direttiva (UE) 2015/2302 – Risoluzione del contratto di pacchetto turistico – Circostanze inevitabili e straordinarie – Luogo di destinazione classificato come zona ad alto rischio alla luce della COVID-19 – Circostanze prevedibili al momento della conclusione del contratto – Considerazione delle circostanze oggettive e soggettive – Portata della nozione di "luogo di destinazione o (...) sue immediate vicinanze"»

I. Introduzione

1. La pandemia di COVID-19 e le misure di emergenza adottate dai governi in tutto il mondo per prevenire la diffusione del virus hanno causato perturbazioni senza precedenti in tutti i settori dell'attività umana. Tra i settori economici più gravemente colpiti figura quello dei viaggi e del turismo. L'effetto perturbatore della pandemia si è manifestato in modo evidente anche nel settore del diritto e dell'esecuzione dei contratti [2].

2. I pacchetti turistici, disciplinati dalla direttiva (UE) 2015/2302 [3], rientrano in uno dei settori del diritto dell'Unione che regolano formalmente l'impatto di circostanze «inevitabili e straordinarie» sui pacchetti turistici e il diritto di risoluzione di detti contratti. La presente causa è la prima in cui la Corte esaminerà i parametri e le condizioni per l'esercizio del diritto di risolvere un contratto di pacchetto turistico nel contesto della pandemia di COVID-19.

[1] Lingua originale: l'inglese.

[2] V., in generale, Hondius e a., (a cura di), *Coronavirus and the Law in Europe*, Intersentia, Cambridge, 2021.

[3] Direttiva 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).

II. Contesto normativo

A. Diritto dell'Unione

3. Il considerando 31 della direttiva 2015/2302 enuncia 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».

4. L'articolo 3 della direttiva 2015/2302 è così formulato:

«Ai fini della presente direttiva s'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».

5. L'articolo 12 della direttiva 2015/2302, intitolato «Risoluzione del contratto di pacchetto turistico e diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto», ai paragrafi da 1 a 3 prevede quanto segue:

«1. Gli Stati membri assicurano che il viaggiatore possa risolvere il contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto. In caso di risoluzione del contratto di pacchetto turistico da parte del viaggiatore ai sensi del presente paragrafo, il viaggiatore può essere tenuto a pagare all'organizzatore spese di risoluzione adeguate e giustificabili. Il contratto di pacchetto turistico può specificare spese di risoluzione standard ragionevoli, calcolate in base al momento della risoluzione del contratto prima dell'inizio del pacchetto e ai risparmi e agli introiti previsti che derivano dalla riassegnazione dei servizi turistici. In assenza di spese di risoluzione standard, l'importo delle spese di risoluzione corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi e degli introiti che derivano dalla riassegnazione dei servizi turistici. Su richiesta del viaggiatore l'organizzatore fornisce una motivazione dell'importo delle spese di risoluzione.

2. Fatto salvo il paragrafo 1, il viaggiatore ha diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico prima dell'inizio del pacchetto senza corrispondere spese di risoluzione in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione. In caso di risoluzione del contratto di pacchetto turistico ai sensi del presente paragrafo, il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

3. L'organizzatore può risolvere il contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:

(…)

b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica la risoluzione del medesimo al viaggiatore senza indebito ritardo prima dell'inizio del pacchetto».

B. Diritto lituano

6. L'articolo 6.212 del Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (codice civile della Repubblica di Lituania; in prosieguo: il «codice civile»), intitolato «Forza maggiore», al suo paragrafo 1 dispone quanto segue:

«Una parte è esonerata dalla responsabilità per l'inadempimento di un contratto qualora dimostri che l'inadempimento è dovuto a circostanze fuori dal suo controllo e da essa non ragionevolmente prevedibili al momento della conclusione del contratto, e che il verificarsi di tali circostanze o delle loro conseguenze non poteva essere evitato».

7. L'articolo 6.750 del codice civile, intitolato «Diritto del turista di risolvere un contratto di pacchetto turistico e di recedere da un contratto di pacchetto turistico», prevede, al suo paragrafo 4, quanto segue:

«Il turista ha il diritto di risolvere il contratto di viaggio turistico organizzato, senza corrispondere le spese di risoluzione di cui al paragrafo 2 del presente articolo, nei seguenti casi:

(…)

3. qualora si verifichino circostanze di forza maggiore nel luogo di destinazione del viaggio turistico organizzato o nelle sue immediate vicinanze, che possano rendere impossibile l'esecuzione del viaggio turistico organizzato o il trasporto di passeggeri verso la destinazione del viaggio. In tal caso, il viaggiatore ha diritto al rimborso dei pagamenti effettuati per il viaggio turistico organizzato, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare».

III. Breve illustrazione dei fatti e del procedimento principale

8. Il 10 febbraio 2020 M.D. ha concluso, con l'operatore turistico Tez Tour, un contratto di pacchetto turistico avente ad oggetto un viaggio negli Emirati Arabi Uniti dal 1º marzo 2020 all'8 marzo 2020, per sé e per la sua famiglia. Il contratto di pacchetto turistico concluso comprendeva, in particolare, il volo di andata e ritorno da Vilnius (Lituania) a Dubai (Emirati Arabi Uniti) nonché sette notti in un hotel in regime tutto compreso. Il prezzo pagato da M.D. ammontava a EUR 4 834.

9. Il 27 febbraio 2020 M.D. ha informato la Tez Tour che intendeva risolvere il contratto di pacchetto turistico e ha chiesto di poter utilizzare il denaro versato per un altro viaggio, quando il rischio di COVID-19 fosse diminuito. La Tez Tour ha respinto detta richiesta.

10. M.D. ha in seguito avviato un procedimento giudiziario nei confronti della Tez Tour, invocando l'avvenuta risoluzione del contratto a causa del verificarsi, nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, di circostanze di forza maggiore tali da rendere impossibile l'esecuzione del viaggio. Egli ha altresì chiesto il rimborso di tutti i pagamenti effettuati.

11. In tale contesto, M.D. ha sostenuto che le informazioni pubblicate nel febbraio 2020 sia dalle autorità ufficiali, sia dai mezzi di comunicazione in riferimento alla diffusione a livello globale della pandemia di COVID-19 costituivano motivi sufficienti per dubitare della sicurezza dell'esecuzione del viaggio e, più in generale, della fattibilità della stessa. Secondo M.D., le circostanze di forza maggiore di cui all'articolo 6.750, paragrafo 4, punto 3, del codice civile, ossia circostanze inevitabili e straordinarie, non dovrebbero essere intese come circostanze che rendono il viaggio del tutto impossibile, bensì come circostanze inevitabili e straordinarie che, ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione. Di conseguenza, l'impossibilità di effettuare il viaggio dovrebbe essere interpretata non soltanto come l'impossibilità di fornire i servizi a destinazione, ma anche come l'impossibilità di garantire la sicurezza del viaggio senza causare disagi o rischi al viaggiatore.

12. In opposizione a quanto affermato da M.D., la Tez Tour ha sostenuto che la diffusione del virus della COVID-19 poteva essere considerata una circostanza incontrollabile, ma non tale da rendere impossibile raggiungere la destinazione in modo sicuro.

13. Sia il giudice di primo grado, sia il giudice del gravame hanno statuito che non vi erano motivi per qualificare le circostanze invocate da M.D. come circostanze di forza maggiore, ossia circostanze inevitabili e straordinarie, che rendevano impossibile l'adempimento del contratto. Da un lato, tali giudici hanno considerato che M.D. aveva prenotato il viaggio in un momento in cui erano già disponibili informazioni relative all'adozione di misure restrittive, e che la situazione e le informazioni quanto al rischio legato al viaggio non erano cambiate nel periodo compreso tra la data della prenotazione del viaggio (ossia il 10 febbraio 2020) e l'ultimo giorno del viaggio prenotato (vale a dire l'8 marzo 2020). Pertanto, il viaggiatore non poteva cambiare idea e risolvere il contratto a distanza di soli 17 giorni dalla prenotazione. Dall'altro lato, tali giudici hanno rilevato che il viaggiatore non aveva fornito la prova che era alla data della risoluzione del contratto (vale a dire il 27 febbraio 2020), e non successivamente a detta data, che sussistevano ragioni oggettive – e non soggettive – tali da rendere impossibile per esso l'adempimento del contratto nel periodo pertinente (segnatamente dal 1º all'8 marzo 2020).

14. Investito di un ricorso per cassazione, il giudice del rinvio ritiene necessario un chiarimento per quanto attiene alla nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 e alle condizioni alle quali un viaggiatore può invocare tali circostanze, in particolare nel contesto della pandemia COVID-19.

15. A tal riguardo, il giudice del rinvio osserva, da un lato, che il giudice di primo grado e il giudice del gravame hanno ritenuto che la nozione di forza maggiore prevista dal diritto nazionale e quella di circostanze inevitabili e straordinarie ai sensi della direttiva 2015/2302 avessero lo stesso significato. Tuttavia, secondo il giudice del rinvio, la nozione di circostanze inevitabili e straordinarie è più ampia di quella di forza maggiore. Il giudice del rinvio ritiene che la nozione di circostanze inevitabili e straordinarie, in quanto nozione più ampia, comprenda non soltanto i casi in cui è oggettivamente impossibile, fisicamente o giuridicamente, eseguire il contratto, ma

anche i casi in cui l'adempimento è teoricamente possibile ma complicato e/o economicamente inefficiente nella pratica, oppure i casi in cui il viaggiatore subisce una perdita in termini di godimento della vacanza.

16. In tale contesto, il giudice del rinvio chiede, in primo luogo, quale sia la rilevanza degli avvertimenti delle autorità ai viaggiatori al fine di accertare l'esistenza di circostanze inevitabili e straordinarie. Esso ritiene che siffatti avvertimenti potrebbero essere considerati nel senso che comportano una presunzione dell'esistenza di circostanze straordinarie aventi un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. Nelle circostanze del procedimento principale, il giudice del rinvio osserva che il Ministero degli Affari esteri lituano aveva emesso, il 12 marzo 2020, una raccomandazione ai viaggiatori con la quale consigliava di posticipare tutti i viaggi e di non recarsi in alcun paese estero, ivi compresi gli Emirati Arabi Uniti, nei mesi successivi. La pubblicazione della suddetta raccomandazione ai viaggiatori era dovuta al fatto che, l'11 marzo 2020, l'Organizzazione mondiale della sanità (in prosieguo: l'«OMS») aveva modificato la classificazione della COVID-19 da epidemia a pandemia.

17. In secondo luogo, il giudice del rinvio ritiene che, al fine di accertare le conseguenze che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto turistico, dette conseguenze devono apparire probabili al viaggiatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto, tenuto conto delle date del viaggio programmato, dei dati di fatto a disposizione del viaggiatore e delle informazioni concernenti il viaggio all'epoca pubblicate. In tale contesto, detto giudice chiede se sia possibile accertare l'esistenza di circostanze inevitabili e straordinarie soltanto qualora esse comportino conseguenze che rendono oggettivamente impossibile, fisicamente o giuridicamente, l'esecuzione del pacchetto turistico, o anche nei casi in cui l'esecuzione del pacchetto turistico sia teoricamente possibile ma complicata e/o economicamente inefficiente nella pratica in termini di sicurezza, tenendo conto, se del caso, dei rischi per la salute e/o la vita del viaggiatore.

18. In terzo luogo, il giudice del rinvio chiede se il fatto che circostanze inevitabili e straordinarie esistessero già o fossero prevedibili, in una certa misura, prima della conclusione del contratto debba essere considerato un motivo di esclusione del diritto del viaggiatore di risolvere il contratto senza obbligo di corrispondere spese di risoluzione.

19. Per quanto concerne il criterio della ragionevole prevedibilità, il giudice del rinvio osserva che, sebbene il Ministro degli Affari esteri lituano avesse già pubblicato, l'8 gennaio 2020, una raccomandazione ai viaggiatori che intendevano recarsi negli Emirati Arabi Uniti, invitandoli ad adottare precauzioni, e nonostante l'OMS avesse qualificato l'epidemia di COVID-19, il 30 gennaio 2020, come un'emergenza sanitaria pubblica di rilevanza internazionale, il decorso e le conseguenze della pandemia erano difficilmente prevedibili. Più precisamente, all'epoca non erano ancora in vigore misure chiare per la gestione e il controllo dei contagi; inoltre, tra la data di sottoscrizione del contratto di pacchetto turistico e la data di risoluzione dello stesso si era verificata un'evidente accelerazione della diffusione del virus.

20. A tal riguardo, il giudice del rinvio ricorda che, il 26 febbraio 2020, in Lituania era stato dichiarato uno stato di emergenza nazionale, a causa della minaccia derivante dalla pandemia di coronavirus. Inoltre, il giudice del rinvio osserva che il ricorrente aveva fornito prove concernenti le informazioni pubblicate sulla stampa a partire dal 25 febbraio 2020 relative ai contagi negli Emirati Arabi Uniti e alle misure di confinamento imposte negli hotel nonché, più in generale, in relazione alla rapida evoluzione della diffusione del virus in tutto il mondo.

21. In quarto luogo, il giudice del rinvio osserva che l'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 collega il diritto del viaggiatore di risolvere il contratto di pacchetto turistico al verificarsi di circostanze inevitabili e straordinarie «nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze». Il giudice del rinvio ritiene che da tale espressione discenda che, nel contesto della pandemia di COVID-19, la valutazione delle circostanze alla data della risoluzione del contratto di pacchetto turistico non poteva essere limitata alla sola valutazione delle circostanze esistenti nel luogo della destinazione finale. Tale giudice desidera sapere se, tenuto conto della natura dell'evento invocato, quest'ultima espressione possa includere anche il luogo di partenza, nonché i vari punti connessi alla partenza e al ritorno dal viaggio.

22. In tali circostanze, il Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Corte suprema di Lituania) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se debba esservi un avvertimento ufficiale delle autorità dello Stato di partenza e/o di destinazione che invita ad astenersi da viaggi non necessari e/o che qualifica il Paese di destinazione (ed eventualmente anche il Paese di partenza) come appartenente a un'area a rischio, affinché si possa ritenere che si siano verificate circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, prima frase, della direttiva (UE) 2015/2302.

2) Se, nel valutare se esistano circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze al momento della risoluzione di un contratto di pacchetto turistico, e se tali circostanze abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto: i) si debba tener conto solo di circostanze oggettive, ossia se un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto sia legata solo all'impossibilità oggettiva e se essa debba essere interpretata come riguardante solo casi in cui l'esecuzione del contratto diventi fisicamente e giuridicamente impossibile, o se invece essa riguardi anche casi in cui l'esecuzione del contratto non sia impossibile ma (nella fattispecie, a causa del fondato timore di contrarre l'infezione da COVID-19) diventi complicata e/o economicamente inefficiente (in termini di sicurezza dei viaggiatori, di rischio per la loro salute e/o vita, di possibilità di raggiungere gli obiettivi della vacanza); ii) siano da considerare rilevanti fattori soggettivi, quali il fatto che gli adulti viaggiano con minori di età inferiore a 14 anni, o l'appartenenza a un gruppo a rischio più elevato a causa dell'età o dello stato di salute del viaggiatore, e così via. Se il viaggiatore abbia il diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico qualora, a causa della pandemia e delle circostanze ad essa collegate, a giudizio del viaggiatore medio, il viaggio verso la destinazione e dalla stessa diventi insicuro, causi disagi al viaggiatore o gli procuri il fondato timore di un rischio per la salute o di un'infezione provocata da un virus pericoloso.

3) Se il fatto che le circostanze su cui il viaggiatore fa affidamento si fossero già verificate o fossero almeno già presupposte/probabili al momento della prenotazione del viaggio influisca in qualche modo sul diritto di risolvere il contratto senza pagare una penale (ad esempio, negando tale diritto, applicando criteri più severi per valutare l'effetto negativo sull'esecuzione del pacchetto, e così via)[.] Se, nell'applicare il criterio della ragionevole prevedibilità nel contesto pandemico, si debba tenere conto del fatto che, sebbene l'OMS avesse già pubblicato informazioni sulla diffusione del virus al momento della stipula del contratto di pacchetto turistico, tuttavia il decorso e le conseguenze della pandemia erano difficilmente prevedibili, non esistevano misure chiare per la gestione e il controllo dei contagi o dati sufficienti sui contagi stessi, e l'andamento crescente dei contagi era palese dal momento della prenotazione del viaggio fino alla risoluzione dello stesso.

4) Se, nel valutare l'esistenza di circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze al momento della risoluzione di un contratto di pacchetto turistico e l'eventuale incidenza sostanziale delle stesse sull'esecuzione del pacchetto, la nozione di «luogo di destinazione o (…) sue immediate vicinanze» comprenda solo lo Stato di destinazione o, tenuto conto della natura della circostanza inevitabile e straordinaria, vale a dire un'infezione virale contagiosa, anche lo Stato di partenza nonché i punti connessi alla partenza e al ritorno dal viaggio (punti di trasferimento, determinati mezzi di trasporto e così via)».

23. I governi ceco, ellenico e lituano, nonché la Commissione europea, hanno presentato osservazioni scritte. Il 7 giugno 2023 si è tenuta un'udienza alla quale hanno partecipato le parti del procedimento principale, i governi ellenico e lituano, nonché la Commissione.

IV. Valutazione

Osservazioni preliminari sulla nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie»

24. Il giudice del rinvio osserva che il diritto di risolvere il contratto in caso di «circostanze inevitabili e straordinarie» è previsto all'articolo 6.750, paragrafo 4, punto 3, del codice civile, il quale fa riferimento alla nozione di «forza maggiore». Tale giudice spiega che i giudici di grado inferiore investiti della controversia si sono basati sulla definizione di «forza maggiore» quale prevista dal diritto nazionale e hanno considerato detta nozione e quella di «circostanze inevitabili e straordinarie», utilizzata nel diritto dell'Unione, come equivalenti. Tuttavia, il giudice del rinvio ritiene che la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» sia una nozione autonoma del diritto dell'Unione, dotata di una portata più ampia rispetto alla nozione di «forza maggiore».

25. Al fine di fornire al giudice del rinvio una risposta utile ai suoi dubbi relativi al recepimento nel diritto nazionale della nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», nonché al rapporto tra tale nozione e quella di «forza maggiore» nel contesto specifico della direttiva 2015/2302, è importante formulare le osservazioni che seguono.

26. In primo luogo, occorre tenere a mente che la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» è subentrata a quella di «forza maggiore», contenuta nella direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso» (GU 1990, L 158, pag. 59), la quale è stata abrogata e sostituita dalla direttiva 2015/2302[4].

27. L'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302 definisce la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» come «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». Il considerando 31 di detta direttiva fornisce ulteriori chiarimenti sulla portata di tale nozione, indicando che «[essa] può riguardare ad esempio (...) 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».

[4] V., in tal senso, sentenza dell'8 giugno 2023, UFC-Que choisir e CLCV (C-407/21, EU:C:2023:449, punto 55).

28. Nella definizione della suddetta nozione non vi è alcun riferimento al senso e alla portata da attribuire ad essa nel diritto degli Stati membri. L'espressione «circostanze inevitabili e straordinarie» deve pertanto essere considerata quale nozione autonoma del diritto dell'Unione ed essere interpretata in modo uniforme nel territorio di quest'ultima [5].

29. La Corte ha statuito che la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, e paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302, è simile alla nozione di «forza maggiore» così come quest'ultima è stata definita da una giurisprudenza consolidata, ossia come relativa a circostanze indipendenti da chi le fa valere, straordinarie ed imprevedibili, le cui conseguenze sarebbe stato impossibile evitare malgrado tutta la diligenza posta [6]. Pertanto, secondo la Corte, nonostante l'assenza di qualsiasi riferimento, in tale direttiva, alla forza maggiore, la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» *concretizza* la nozione di «forza maggiore» nell'ambito di detta direttiva, costituendo un'*attuazione esaustiva* della nozione di «forza maggiore» ai fini della direttiva in parola [7].

30. In secondo luogo, la Corte ha chiarito che lo scoppio di una crisi sanitaria mondiale quale la pandemia di COVID-19 deve essere considerato idoneo a rientrare, in quanto tale, nell'ambito di applicazione della nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» ai sensi della direttiva in parola [8]. Un evento del genere, infatti, esula manifestamente da qualsiasi controllo e le sue conseguenze non avrebbero potuto essere evitate neppure adottando tutte le ragionevoli misure. Tale evento comporta peraltro l'esistenza di «rischi significativi per la salute umana» di cui al considerando 31 di detta direttiva [9].

31. La disposizione di cui all'articolo 12, paragrafo 2 e paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302, può quindi essere applicata alle risoluzioni di contratti di pacchetto turistico quando queste ultime sono fondate sulle conseguenze provocate dallo scoppio di una crisi sanitaria globale quale la pandemia di COVID-19 [10].

32. Da quanto precede discende che la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» concretizza la nozione di «forza maggiore» nel contesto della direttiva 2015/2302 e che lo scoppio di una crisi sanitaria mondiale legata alla pandemia di COVID-19 è idoneo a rientrare in tale nozione.

Prima questione

33. Con la sua prima questione pregiudiziale, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'accertamento dell'esistenza di «circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze», ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, prima frase, della direttiva 2015/2302 dipenda dall'emissione di un avvertimento ufficiale delle autorità dello

5 V., in tal senso, sentenza del 13 ottobre 2022, Gemeinde Bodman-Ludwigshafen (C-256/21, EU:C:2022:786, punto 33 e giurisprudenza ivi citata).

6 Sentenza dell'8 giugno 2023, UFC-Que choisir e CLCV (C-407/21, EU:C:2023:449, punto 54 e giurisprudenza ivi citata).

7 V., in tal senso, sentenza dell'8 giugno 2023, UFC-Que choisir e CLCV (C-407/21, EU:C:2023:449, punti 54 e 56, il corsivo è mio).

8 V., in tal senso, sentenze dell'8 giugno 2023, UFC-Que choisir e CLCV (C-407/21, EU:C:2023:449, punto 45) e Commissione/Slovacchia (Diritto di risoluzione senza spese) (C-540/21, EU:C:2023:450, punto 59).

9 V., in tal senso, sentenze dell'8 giugno 2023, UFC-Que choisir e CLCV (C-407/21, EU:C:2023:449, punto 46) e Commissione/Slovacchia (Diritto di risoluzione senza spese) (C-540/21, EU:C:2023:450, punto 49).

10 Sentenza dell'8 giugno 2023, UFC-Que choisir e CLCV (C-407/21, EU:C:2023:449, punto 51).

Stato di partenza e/o di destinazione che invita ad astenersi da viaggi non necessari e/o che qualifica il paese di destinazione (ed eventualmente anche il paese di partenza) come appartenente a una zona a rischio.

34. A tal riguardo, occorre rilevare che l'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 non fa riferimento ad avvertimenti o consigli ai viaggiatori. L'emissione di avvertimenti o consigli ai viaggiatori non è oggetto di armonizzazione a livello dell'Unione e resta di competenza degli Stati membri. La Commissione ha rilevato, nelle sue osservazioni scritte, che il preambolo della sua proposta di direttiva [11] conteneva un riferimento a raccomandazioni emesse dalle autorità degli Stati membri e attribuiva loro un certo peso. La loro emissione costituiva una presunzione relativa ai fini dell'accertamento dell'esistenza di «circostanze inevitabili e straordinarie» [12]. Tuttavia, come riconosciuto dalla Commissione nella sua relazione sull'applicazione della direttiva 2015/2302, alcuni Stati membri erano «fortemente contrari» [13] a qualsiasi riferimento a consigli di viaggio ufficiali nella direttiva. Dai lavori preparatori della direttiva 2015/2302 risulta che il suo silenzio quanto al valore giuridico degli avvertimenti o dei consigli di viaggio emessi dai governi è intenzionale. Pertanto, come osservato dal governo ceco nelle sue osservazioni scritte, siffatti avvertimenti o consigli non possono costituire una condizione necessaria o sufficiente per stabilire l'esistenza di «circostanze inevitabili e straordinarie» ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, di tale direttiva.

35. Una diversa interpretazione dell'articolo 12, paragrafo 2, limiterebbe il diritto dei viaggiatori di risolvere il contratto di pacchetto turistico, poiché subordinerebbe l'esercizio di un diritto armonizzato attribuito dalla direttiva all'emissione di atti nazionali il contenuto dei quali non è armonizzato. L'accertamento dell'esistenza di «circostanze inevitabili e straordinarie» dovrebbe quindi essere subordinato al riconoscimento ufficiale di dette circostanze. Poiché, verosimilmente, «circostanze inevitabili e straordinarie» possono verificarsi improvvisamente, potrebbe sussistere il rischio, come rilevato dal governo ceco, che i viaggiatori siano privati del loro diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico allorché il riconoscimento ufficiale di «circostanze inevitabili e straordinarie» avvenga in ritardo o non avvenga. Inoltre, nel contesto dell'inizio della pandemia di COVID-19, non vi erano criteri chiari o comuni per valutare il livello del rischio di trasmissione per zona o per paese e le informazioni erano in costante evoluzione [14].

36. Ne consegue che l'articolo 12 della direttiva 2015/2302 non stabilisce un nesso obbligatorio tra l'emissione di avvertimenti o consigli ai viaggiatori di evitare qualsiasi spostamento non necessario e/o la qualificazione di un paese come zona a rischio, da un lato, e l'accertamento dell'esistenza di «circostanze inevitabili e straordinarie», dall'altro. Stando così le cose, come sostenuto, in sostanza, dalle parti nel procedimento principale, dai governi lituano ed ellenico, nonché dalla Commissione, gli avvertimenti ai viaggiatori indicanti l'esistenza di un alto livello di

[11] Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio, COM(2013) 512 final (in prosieguo: la «proposta della Commissione relativa ai pacchetti turistici»).

[12] Al considerando 26 della proposta della Commissione relativa ai pacchetti turistici si dichiarava che «dovrebbero considerarsi circostanze eccezionali ed inevitabili quelle in cui informazioni affidabili e accessibili al pubblico, quali raccomandazioni emesse dalle autorità degli Stati membri, consigliano di non recarsi nella destinazione in questione».

[13] Relazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio sull'applicazione della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, COM(2021) 90 final, pag. 19.

[14] Un approccio più coordinato è stato seguito in una fase successiva della pandemia di COVID-19, quando gli Stati membri hanno concordato una mappa comune del livello di rischio di COVID-19 nell'Unione europea; v. raccomandazione (UE) 2021/119 del Consiglio del 1º febbraio 2021 che modifica la raccomandazione (UE) 2020/1475 per un approccio coordinato alla limitazione della libertà di circolazione in risposta alla pandemia di COVID-19 (GU 2021, L 36I, pag. 1).

rischio e, a fortiori, un avvertimento nel senso di evitare i viaggi [15] costituiscono un forte indizio dell'esistenza di circostanze inevitabili e straordinarie. In quanto tali, essi costituiscono un elemento di prova importante per il viaggiatore, dal quale ci si attende che si basi su informazioni ufficiali.

37. A tal riguardo, in assenza di norme dell'Unione in materia, spetta a ciascuno Stato membro stabilire le modalità dettagliate delle procedure amministrative e giurisdizionali, ivi compreso il valore probatorio di una dichiarazione o di un atto ufficiale, destinate a garantire la tutela dei diritti che i singoli traggono dal diritto dell'Unione, nel rispetto dei principi di equivalenza e di effettività e senza che sia compromesso l'effetto utile del diritto dell'Unione [16]. Di conseguenza, in conformità con il diritto processuale nazionale, i giudici nazionali possono prendere in considerazione e valutare liberamente la rilevanza di avvertimenti o consigli ai viaggiatori nell'ambito della valutazione globale concernente l'accertamento di «circostanze inevitabili e straordinarie» ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302. Tuttavia, come osservato sopra, tali avvertimenti o consigli ai viaggiatori non possono costituire una condizione necessaria per accertare l'esistenza di dette circostanze qualora siffatta condizione leda il diritto del viaggiatore di risolvere il contratto di pacchetto turistico.

38. Alla luce di quanto precede, ritengo che l'accertamento dell'esistenza di «circostanze inevitabili e straordinarie (...) nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze», ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, prima frase, della direttiva 2015/2302, non dipenda dall'emissione di un avvertimento ufficiale delle autorità dello Stato di partenza e/o di destinazione che invita ad astenersi da viaggi non necessari e/o che qualifica il paese di destinazione (ed eventualmente anche il paese di partenza) come appartenente a una zona a rischio. Tuttavia, in conformità con il diritto processuale nazionale, i giudici nazionali possono tenere conto di avvertimenti ufficiali che indichino un livello di rischio elevato per il luogo di destinazione, a condizione che tali avvertimenti non costituiscano una condizione necessaria per accertare l'esistenza di siffatte «circostanze inevitabili e straordinarie».

Seconda questione

39. Con la sua seconda questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'incidenza sostanziale di «circostanze inevitabili e straordinarie» sull'esecuzione del pacchetto turistico debba essere valutata tenendo conto soltanto dell'impossibilità oggettiva dell'esecuzione del contratto o se occorra altresì tener conto dei rischi per la salute e per la sicurezza dei viaggiatori, nonché di fattori soggettivi connessi all'età del viaggiatore, al suo stato di salute o alla questione se anche minori partecipino al viaggio. Il giudice del rinvio chiede inoltre se, per valutare le conseguenze sull'esecuzione del pacchetto, sia necessario fare ricorso alla prospettiva del viaggiatore medio.

40. Dalla decisione di rinvio risulta che la seconda questione verte su due questioni principali relative alla valutazione della sussistenza di «circostanze inevitabili e straordinarie» che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. La prima questione riguarda, in sostanza, il *carattere oggettivo o soggettivo* dell'incidenza sostanziale. La seconda questione riguarda il *criterio* applicato nella valutazione dell'incidenza sostanziale. Più

[15] Qualora vi sia un avvertimento ufficiale nel senso di *evitare i viaggi*, l'organizzatore, di regola, si attiva per risolvere il contratto di pacchetto turistico a norma dell'articolo 12, paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302.

[16] V., in tal senso, sentenza del 2 aprile 2020, PrivatBank (C-480/18, EU:C:2020:274, punto 73 e giurisprudenza ivi citata).

precisamente, dalla decisione di rinvio risulta che il giudice del rinvio collega tale criterio a una valutazione ex ante o a una previsione, effettuate dal viaggiatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto, della probabilità che detta incidenza significativa si verifichi.

i) Carattere oggettivo o soggettivo della valutazione

41. A titolo di osservazione preliminare, è opportuno ricordare che l'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 riconosce il diritto di risoluzione, senza obbligo di corrispondere spese, in caso di «circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze». Dal tenore letterale di tale disposizione risulta chiaramente che, per definizione, le situazioni qualificate come «circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze» non possono essere collegate unicamente alla persona del viaggiatore (come il verificarsi di un incidente grave). La genesi legislativa dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 avvalora tale interpretazione. Il documento di lavoro dei servizi della Commissione che accompagna la proposta di tale direttiva indica che «alcuni rappresentanti dei consumatori [avevano] sostenuto che dov[esse] essere prevista la possibilità di risolvere il contratto in situazioni di forza maggiore che interessano il viaggiatore, ad esempio in caso di grave malattia o decesso di un familiare stretto, che impedisce al viaggiatore di recarsi in vacanza» [17]. Tuttavia, la Commissione ha rilevato che le situazioni riguardanti il viaggiatore «sono (...) spesso coperte da assicurazioni di viaggio che il viaggiatore può stipulare» [18].

42. Per quanto riguarda la valutazione dell'incidenza di circostanze «inevitabili e straordinarie» sull'esecuzione del pacchetto, va osservato, anzitutto, che l'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva richiede che dette circostanze abbiano un'*incidenza sostanziale* sull'esecuzione del pacchetto. L'incidenza sostanziale sull'esecuzione ha una portata più ampia rispetto all'impossibilità dell'esecuzione. Il considerando 31 della direttiva fa riferimento a «problemi di sicurezza» e «rischi significativi per la salute umana». Come osservato dalla Commissione, in situazioni del genere l'esecuzione potrebbe essere giuridicamente o fisicamente possibile, ma la sicurezza dei viaggiatori non potrebbe più essere garantita. Pertanto, il *rischio significativo* per la salute e per la sicurezza del viaggiatore dovrebbe costituire un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto. Detta interpretazione è corroborata dalla genesi legislativa dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, nella parte in cui tale disposizione riconosceva al viaggiatore il diritto di risolvere il contratto. Tale diritto non esisteva in forza della direttiva abrogata. Come osservato nel documento di lavoro dei servizi della Commissione relativo ai pacchetti turistici, vi sono situazioni, come conflitti armati o calamità naturali, «idonee a produrre un impatto negativo sul *godimento* della vacanza o sulla sua *sicurezza*, e in presenza delle quali l'organizzatore non prende l'iniziativa di annullare il pacchetto» [19].

43. L'incidenza sostanziale di «circostanze inevitabili e straordinarie» sull'esecuzione del pacchetto è necessariamente presente allorché tali circostanze siano idonee a determinare un «difetto di conformità» ai sensi dell'articolo 3, punto 13, della direttiva 2015/2302, che incide in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto. A tal riguardo, è opportuno ricordare che, ai

[17] Documento di lavoro dei servizi della Commissione, Valutazione d'impatto che accompagna il documento relativo ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio, SWD (2013) 263 final (in prosieguo: «il documento di lavoro dei servizi della Commissione relativo ai pacchetti turistici»), pag. 78.

[18] Documento di lavoro dei servizi della Commissione relativo ai pacchetti turistici, pag. 78.

[19] Ibidem, il corsivo è mio.

sensi dell'articolo 13, paragrafo 6, di tale direttiva, il viaggiatore ha diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione qualora un difetto di conformità «incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto». La Corte ha dichiarato che 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 [20]. Analogamente, l'incidenza sostanziale di circostanze inevitabili e straordinarie si basa su una valutazione *oggettiva* dell'incidenza di siffatte circostanze sull'esecuzione del contratto, tenuto conto dei rischi per il viaggiatore.

44. Tuttavia, la valutazione, in particolare, di rischi significativi per la salute umana può esigere, a determinate condizioni, una valutazione *soggettiva* e *individualizzata*. La direttiva 2015/2302 non tutela solo i viaggiatori forti, giovani e sani. Infatti, la direttiva tiene conto delle esigenze specifiche dei viaggiatori con mobilità ridotta. A tale riguardo, occorre rilevare che l'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), punto viii), della direttiva include, tra le caratteristiche principali dei servizi turistici, informazioni sulla circostanza «se il viaggio o la vacanza sono in linea di massima idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore».

45. La disabilità fisica è una forma di *vulnerabilità* [21]. Nel contesto specifico dei viaggi, la vulnerabilità concernente lo stato fisico di una persona può riguardare una categoria più ampia di viaggiatori che sono più esposti a rischi rispetto ad altri. In considerazione dell'importanza che l'Unione europea attribuisce a un livello elevato di protezione della salute umana, riconosciuto dall'articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, anche lo *stato di salute* del viaggiatore deve essere tenuto in considerazione ai fini della valutazione dell'incidenza sostanziale di «circostanze inevitabili e straordinarie». Anche le esigenze di particolari categorie di viaggiatori, come le donne incinte e i minori, nonché la loro possibilità di godere del viaggio in condizioni di sicurezza, devono essere tenute in considerazione. Nel contesto specifico della pandemia di COVID-19, era chiaro fin dall'inizio che le persone appartenenti a determinati gruppi, quali le persone affette da asma, le persone immunodepresse, le persone con determinate patologie pregresse e le donne incinte, correvano un rischio maggiore, se contagiate dal virus, di sviluppare una malattia grave e di morire.

46. La considerazione di fattori soggettivi ai fini della valutazione dell'incidenza di «circostanze inevitabili e straordinarie» non deve essere confusa con meri sentimenti di timore o di ansia quanto alle conseguenze di tali circostanze. Deve essere possibile *verificare* le esigenze del viaggiatore sulla base della sua salute o della sua situazione familiare.

47. Alla luce di quanto precede, ritengo che un'incidenza sostanziale di «circostanze inevitabili e straordinarie» sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico possa considerarsi esistente non soltanto qualora l'esecuzione sia impossibile, ma anche qualora comporti rischi significativi per la salute e per la sicurezza dei viaggiatori. La valutazione di siffatte conseguenze è oggettiva. Tuttavia, è possibile tenere conto di fattori soggettivi legati alla mobilità ridotta o alla vulnerabilità del viaggiatore, purché detti fattori possano essere verificati.

[20] V. sentenza del 12 gennaio 2023, FTI Touristik (Pacchetto turistico per le isole Canarie) (C-396/21, EU:C:2023:10, punto 22).

[21] V. Reich, N., «Vulnerable Consumers in EU Law», in Leczykiewicz, D. and Weatherill, S. (a cura di), *The Images of the Consumer in EU Law*: *Legislation, Free Movement and Competition Law*, Hart Publishing, Londra, 2016, pagg. da 139 a 158, in particolare pag. 141. L'autore distingue tre tipi di vulnerabilità nel diritto contrattuale dell'Unione in materia di consumatori, vale a dire la disabilità fisica, la disabilità mentale e la disabilità economica. Egli opera altresì una distinzione tra la vulnerabilità del consumatore e la «debolezza del consumatore» in situazioni contrattuali.

ii) Carattere prospettico della valutazione e parametri del viaggiatore medio

48. Per quanto concerne il momento in cui deve essere effettuata la valutazione dell'incidenza sostanziale delle «circostanze inevitabili e straordinarie», l'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 riconosce il diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico «prima dell'inizio del pacchetto». L'utilizzo della preposizione «prima» indica che esiste un *periodo di tempo* tra la decisione di risolvere il contratto di pacchetto turistico e l'inizio del pacchetto. Ne consegue che la decisione di risolvere il contratto è *prospettica*. Essa si basa su una previsione o su una valutazione ex ante del verificarsi di «circostanze inevitabili e straordinarie» e della loro incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o, nel caso in cui tali circostanze si siano già verificate, della *persistenza* dell'incidenza sostanziale. Come osservato dal giudice del rinvio, la valutazione effettuata dal viaggiatore alla data della risoluzione del contratto di pacchetto turistico implica una valutazione della probabilità che le «circostanze inevitabili e straordinarie» abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto.

49. La direttiva 2015/2302 non prevede termini specifici per la valutazione della probabilità che le «circostanze inevitabili e straordinarie» abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto. Inoltre, essa non impone un numero determinato di giorni, settimane o mesi prima dei quali non è possibile procedere a tale valutazione ed esercitare il diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico senza dover corrispondere spese di risoluzione. Ciò detto, quanto più distante dalla data di inizio del pacchetto turistico è la data di risoluzione, più difficile sarà, per il viaggiatore, dimostrare la persistenza di un'incidenza sostanziale alla data del viaggio [22].

50. La determinazione della probabilità dipenderà dalle circostanze, la cui valutazione spetta ai giudici nazionali [23]. Pertanto, non sembra opportuno indicare una probabilità in termini percentuali che le «circostanze inevitabili e straordinarie» abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto. Tuttavia, tale valutazione deve essere guidata dal *carattere eccezionale* del diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico senza dover corrispondere spese di risoluzione. È necessario che, al momento della risoluzione del contratto di pacchetto turistico, il viaggiatore possa *ragionevolmente attendersi* una *probabilità sufficientemente elevata* che «circostanze inevitabili e straordinarie» abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto.

51. Per quanto riguarda il criterio di riferimento relativo alla capacità del viaggiatore di effettuare una valutazione ex ante, il giudice del rinvio e il governo lituano suggeriscono il parametro del viaggiatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto. In via preliminare, concordo sul fatto che il criterio di riferimento ai fini della valutazione debba essere il viaggiatore. Ciò corrisponde all'obiettivo stesso del diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico attribuito al viaggiatore. A tal riguardo, occorre osservare che entrambe le parti del contratto di pacchetto turistico hanno il diritto di risolvere il contratto in caso di «circostanze inevitabili e straordinarie». Il diritto del viaggiatore è previsto all'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2012/2302 ed è subordinato al fatto che dette circostanze abbiano un'incidenza sostanziale «sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione». Il diritto dell'organizzatore è previsto all'articolo 12, paragrafo 3, lettera b), ed è subordinato al fatto che l'organizzatore «non [sia] in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze

[22] V. Tonner, K., «BGH 651h, Rücktritt vor Reisebeginn», *Münchener Kommentar zum BGB*, 9ª ed., C.H. Beck, Monaco di Baviera, 2023, punto 71.

[23] A titolo esemplificativo, qualora un viaggiatore abbia prenotato una vacanza escursionistica in una foresta del Canada con tre mesi di anticipo, nel caso in cui la foresta sia interamente distrutta da un incendio boschivo, è impossibile che essa sia ripristinata al suo stato originale nell'arco di tre mesi. Di converso, qualora il viaggiatore abbia prenotato, con tre mesi di anticipo, un viaggio verso un'isola in cui sono attivi degli incendi, è più difficile prevedere l'evoluzione della situazione nell'arco di tre mesi.

inevitabili e straordinarie e comunic[hi] la risoluzione del medesimo al viaggiatore senza indebito ritardo prima dell'inizio del pacchetto». Il punto di vista di ciascuna parte è determinante ai fini dell'esercizio del diritto ad esse attribuito. Sarebbe in contrasto con la finalità stessa del riconoscimento di un diritto autonomo al viaggiatore far dipendere l'esercizio del suo diritto dal punto di vista dell'organizzatore.

52. È altresì importante osservare che la direttiva 2015/2302 ha corretto un'asimmetria tra il viaggiatore e l'organizzatore nell'esercizio del diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico in presenza di «circostanze inevitabili e straordinarie». Tale asimmetria era stata denunciata nel documento di lavoro dei servizi della Commissione relativo ai pacchetti turistici, nel quale si rileva che, in forza della previgente disciplina, l'organizzatore aveva il diritto di annullare il contratto di servizio tutto compreso «unicamente sulla base della sua valutazione della situazione a livello di sicurezza», mentre il consumatore non disponeva di un diritto analogo [24]. Pertanto, dalla genesi dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 risulta che il viaggiatore ha il diritto di risolvere il contratto in caso di «circostanze inevitabili e straordinarie» sulla base della propria valutazione della situazione in termini di sicurezza.

53. Per quanto riguarda, più specificamente, il parametro di riferimento per la valutazione dell'incidenza sostanziale, la direttiva 2015/2302 non prevede il criterio del «viaggiatore medio». Tuttavia, come sostenuto dal governo lituano nelle sue osservazioni, alla luce dell'obiettivo di tale direttiva di raggiungere un livello di protezione dei consumatori elevato [25], sembra opportuno ricorrere al ben noto criterio del «consumatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto» [26] e interpretare tale criterio nel contesto della direttiva 2015/2302. Sulla base di tale parametro, la decisione di un viaggiatore medio dipende, anzitutto, dal suo livello di conoscenza. Il criterio della conoscenza deve essere valutato alla luce delle informazioni che erano a disposizione del pubblico nel momento in cui il viaggiatore ha prenotato il viaggio e delle informazioni divenute disponibili nel momento in cui il viaggiatore ha deciso di risolvere il contratto. Maggiori sono le conoscenze di cui dispone un consumatore medio in riferimento a una determinata situazione, migliore è la posizione in cui si trova al fine di effettuare una valutazione informata del rischio rappresentato da una determinata situazione. Di converso, qualora il viaggiatore non disponga di informazioni in riferimento a una determinata situazione, oppure dette informazioni siano contrastanti e in costante evoluzione, la sua capacità di effettuare siffatta valutazione è più limitata.

54. Ciò è particolarmente pertinente nel contesto della pandemia di COVID-19. Come suggerito, in sostanza, dal giudice del rinvio, al fine di determinare le informazioni di cui disponeva il viaggiatore medio e la sua valutazione della probabilità che si verificasse un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto, occorre tener conto dell'*elevata incertezza* e dell'*evoluzione estremamente rapida della situazione* all'inizio della pandemia. Infatti, in questa fase, non vi era alcuna chiarezza scientifica quanto al rischio posto dal virus; vi era inoltre grande incertezza quanto al tipo e alla durata delle misure intese a contenerne la diffusione.

[24] Documento di lavoro dei servizi della Commissione relativo ai pacchetti turistici, pag. 78.

[25] V. considerando 51 della direttiva 2015/2302.

[26] Per un esempio di utilizzo del parametro del «consumatore medio», tratto dal settore delle clausole contrattuali abusive, v. sentenze del 16 marzo 2023, Caixabank (Commissione di apertura del mutuo) (C-565/21, EU:C:2023:212, punto 33 e giurisprudenza ivi citata), e del 18 novembre 2021, A.S.A. (C-212/20, EU:C:2021:934, punto 42). Per una rassegna generale, v. Leczykiewicz, D., e Weatherill, S., op. cit., nota 21.

55. Nel caso di specie, sulla base dei documenti sottoposti alla Corte, il viaggiatore ha effettuato una valutazione del rischio rappresentato dalla COVID-19 alla luce di informazioni contenute nella stampa riguardanti il luogo di destinazione o le sue vicinanze, nonché sulla base della dichiarazione dello stato di emergenza nazionale nel paese di partenza, dichiarazione effettuata in connessione al rischio posto dal virus. In tali circostanze, sembrerebbe ragionevole che un viaggiatore medio si attenda che la situazione di rischio perduri nel periodo di tempo tra la risoluzione del contratto e l'inizio del pacchetto o, addirittura, che essa peggiori, producendo in tal modo un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto.

56. Per quanto concerne la parte del parametro relativa al fatto che il viaggiatore medio è «ragionevolmente attento e avveduto», essa suggerisce una ragionevole prudenza da parte del viaggiatore. Un viaggiatore troppo prudente, che decida di risolvere il contratto perché ansioso, non può essere esonerato dalla corresponsione delle spese di risoluzione qualora la situazione non giustifichi una siffatta valutazione del rischio. Di converso, ci si attende che il viaggiatore medio presti attenzione alle informazioni ufficiali o alle raccomandazioni ai viaggiatori le quali invitino all'adozione di un elevato grado di prudenza. La pandemia ha avuto un impatto notevole sulla percezione del viaggio come potenziale fonte di diffusione del virus, che è idonea a incidere sulla percezione del viaggiatore «ragionevolmente attento e avveduto» in circostanze del genere. In circostanze normali, la valutazione del rischio in riferimento alla risoluzione del contratto riguarda, in linea di principio, il solo viaggiatore e le persone che partecipano al viaggio. Tuttavia, alla luce della trasmissibilità estremamente elevata di un virus pericoloso, un viaggiatore contagiato può porre in pericolo le persone presenti nel luogo di destinazione del viaggio, nonché i suoi concittadini al momento del rientro. In tali circostanze, la semplice scelta di viaggiare potrebbe produrre «esternalità negative» [27]. Anche in un momento precedente all'imposizione di restrizioni ai viaggi [28], non ci si può attendere che il viaggiatore medio agisca come un individuo «egocentrico» che non mostra alcuna preoccupazione rispetto alle informazioni ufficiali che invitano alla prudenza, né, inoltre, che esso non rispetti le indicazioni di evitare incontri non necessari, contatti sociali e viaggi. Nel contesto della pandemia di COVID-19, è quindi possibile che il paradigma del viaggiatore medio «ragionevolmente attento e avveduto» includa il *viaggiatore responsabile*, che presta attenzione a inviti ufficiali alla prudenza e dà prova di solidarietà con i suoi concittadini al fine di contenere la diffusione del virus.

57. Ne consegue che la valutazione dell'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto si basa su una valutazione ex ante della probabilità del verificarsi di detta incidenza significativa, effettuata al momento della risoluzione del contratto dal viaggiatore medio, «normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto».

58. Alla luce di tutte le considerazioni che precedono, ritengo che un'incidenza sostanziale di «circostanze inevitabili e straordinarie» sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico possa essere dimostrata non soltanto qualora l'esecuzione sia impossibile, ma anche qualora comporti rischi significativi per la salute e per la sicurezza dei viaggiatori. La valutazione di siffatte conseguenze è oggettiva. Tuttavia, è possibile tenere conto di fattori soggettivi legati alla mobilità ridotta o alla vulnerabilità del viaggiatore, purché detti fattori possano essere verificati. La valutazione dell'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto si basa su una valutazione ex

[27] V. Miller, L., «Ethical Consumption and the Internal Market» in Leczykiewicz, D., e Weatherill, S., op. cit. nota 21, pag. 279, il quale sviluppa la nozione di «esternalità negative» nel contesto dell'impatto ambientale e sociale legato al consumo.

[28] Il senso di responsabilità è particolarmente rilevante nel periodo precedente all'introduzione di misure governative che limitano gli spostamenti. Dopo l'imposizione di misure governative, il viaggiatore deve, in ogni caso, conformarsi alla legge.

ante della probabilità del verificarsi di detta incidenza significativa, effettuata al momento della risoluzione del contratto dal viaggiatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto.

Terza questione

59. Con la sua terza questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se sul diritto del viaggiatore di risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione, conformemente all'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, influisca il fatto che le circostanze su cui il viaggiatore fa affidamento si fossero già verificate o fossero almeno già ragionevolmente prevedibili al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico. A tal riguardo, il giudice del rinvio chiede se, ai fini dell'applicazione del criterio della ragionevole prevedibilità nel contesto della pandemia di COVID-19, occorra tener conto della difficoltà di prevedere il decorso e le conseguenze della pandemia al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico.

60. A tal riguardo, come già osservato nelle osservazioni preliminari delle presenti conclusioni [29], la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, e paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302 è simile alla nozione di «forza maggiore», così come quest'ultima è stata definita da una giurisprudenza consolidata, ossia come relativa a circostanze indipendenti da chi le fa valere, straordinarie ed imprevedibili, le cui conseguenze sarebbe stato impossibile evitare malgrado tutta la diligenza posta.

61. Ne consegue che l'elemento dell'*imprevedibilità* è un elemento essenziale ai fini della qualificazione di una situazione come rientrante in «circostanze inevitabili e straordinarie». Eventi che si siano già verificati al momento della conclusione del contratto, o la cui verificazione è probabile, non possono integrare dette circostanze, a condizione tuttavia che il viaggiatore sia anche in grado di prevedere le conseguenze normali di siffatti eventi.

62. Infatti, come sottolineato nella dottrina, la nozione di imprevedibilità è relativa [30]. Si tratta, inoltre, di una nozione dinamica. Al fine di stabilire ciò che è ragionevolmente prevedibile, occorre tener conto delle circostanze specifiche e dell'evoluzione delle conoscenze umane. A tal riguardo, è importante distinguere tra l'*imprevedibilità dell'evento*, da un lato, e l'*imprevedibilità dei suoi effetti* sul contratto, dall'altro [31]. Un evento di cui il viaggiatore è a conoscenza e che, di norma, produce talune conseguenze prevedibili, potrebbe evolvere in una situazione rientrante in «circostanze inevitabili e straordinarie» qualora le sue conseguenze modifichino sostanzialmente la natura dell'evento. La prevedibilità può essere valutata mediante un *confronto* tra i) le circostanze e la conoscenza che il viaggiatore aveva di tali circostanze e delle loro conseguenze al momento della conclusione del contratto (momento A) e ii) le circostanze e la conoscenza che il viaggiatore aveva di tali circostanze e delle loro conseguenze al momento della risoluzione del contratto (momento B). Ai fini di tale confronto, il numero di giorni trascorsi tra il momento A e il momento B non è rilevante. Ciò che è decisivo sono le *circostanze di fatto* e la *conoscenza* posseduta dal viaggiatore. Se tali elementi sono *mutati in modo sostanziale*, la situazione è diversa da quella di cui il viaggiatore era a conoscenza o che poteva ragionevolmente prevedere.

[29] V. supra, paragrafo 29.

[30] Philippe, D., «The Impact of the Coronavirus Crisis on the Analysis and Drafting of Contract Terms. Force Majeure, Hardship and Deferral of Obligations» in Hondius, E. e a. (a cura di), *Coronavirus and the Law in Europe*, Intersentia, Cambridge, 2021, pagg. da 527 a 552, in particolare pag. 532.

[31] Ibidem.

63. Nel contesto della pandemia di COVID-19, il giudice del rinvio spiega che, al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico, il viaggiatore era a conoscenza dell'esistenza del virus e del suo impatto, principalmente in Cina, ma anche in alcuni altri paesi, in forma isolata. Ciò che il viaggiatore non sapeva in quel momento era che il virus sarebbe infine arrivato in Europa e che l'epidemia si sarebbe trasformata in una pandemia, il cui contenimento avrebbe richiesto l'adozione di misure senza precedenti. Il giudice del rinvio sottolinea l'estrema incertezza e la rapidità dell'evoluzione della situazione tra il momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico e la data di risoluzione di detto contratto.

64. Nella domanda di pronuncia pregiudiziale si fa riferimento alla particolare situazione esistente all'inizio della pandemia di COVID-19. Nelle settimane precedenti la qualificazione ufficiale della COVID-19 come pandemia da parte dell'OMS, l'11 marzo 2020, una persona media con un accesso normale a informazioni ufficiali non sarebbe stata in grado di prevedere il «carattere improvviso, le dimensioni e la gravità» [32] della pandemia, nonché le conseguenze che il virus avrebbe in seguito prodotto sui viaggi e sull'esercizio stesso della libertà di circolazione. La stessa OMS ha riconosciuto che «non abbiamo mai testimoniato, in passato, una pandemia scatenata da un coronavirus» [33]. Di conseguenza, sembra ragionevole ritenere che, nel caso di cui al procedimento principale, le conoscenze del viaggiatore tra il momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico (all'inizio del mese di febbraio 2020) e il momento della risoluzione del contratto (alla fine del mese di febbraio 2020), si erano evolute in modo molto significativo. Se il giudice del rinvio giunge a tale conclusione, non si può impedire al viaggiatore di invocare «circostanze inevitabili e straordinarie» sostenendo che tali circostanze erano prevedibili al momento della conclusione del contratto.

65. Alla luce di quanto precede, ritengo che sul diritto del viaggiatore di risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione, conformemente all'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, influisca il fatto che le circostanze su cui il viaggiatore fa affidamento si fossero già verificate o fossero almeno già ragionevolmente prevedibili al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico, salvo che, tra il momento della conclusione del contratto e quello della sua risoluzione, si sia verificato un mutamento sostanziale di dette circostanze, nonché della consapevolezza del viaggiatore di tali circostanze e delle loro conseguenze A tal riguardo, ai fini dell'applicazione del criterio della ragionevole prevedibilità nel contesto della pandemia di COVID-19, occorre tener conto della difficoltà di prevedere il decorso e le conseguenze della pandemia al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico.

Quarta questione

66. Con la sua quarta questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se, al fine di valutare l'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico, attributiva del diritto di risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione, conformemente all'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, occorra tener conto non soltanto della situazione nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, ma anche della situazione nel luogo di partenza, nonché nei punti intermedi connessi al viaggio, compresi quelli connessi al viaggio di ritorno.

[32] V. «Guidance on the right of travellers to terminate package travel contracts due to extraordinary circumstances resulting from COVID-19» (linee guida sul diritto dei viaggiatori di risolvere i contratti di pacchetto turistico a causa delle circostanze straordinarie derivanti dalla COVID-19), adottate dal governo irlandese, Ministero delle imprese, del commercio e dell'occupazione, il 26 marzo 2020, pag. 5.

[33] Dichiarazioni di apertura della conferenza stampa sulla COVID-19 del direttore generale dell'OMS, 11 marzo 2020.

67. A tal riguardo, dall'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 risulta che «circostanze inevitabili e straordinarie» possono giustificare la risoluzione da parte del viaggiatore, conferendogli il diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, soltanto qualora si verifichino «nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze» e producano «un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto dei passeggeri verso la destinazione». Inoltre, il considerando 31 di detta direttiva illustra le condizioni di applicazione di tale disposizione, ricorrendo all'esempio del «focolaio di una grave malattia nel luogo di destinazione del viaggio» [34].

68. La Corte ha statuito che il fatto che la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» sia illustrata ricorrendo all'esempio del «focolaio di una grave malattia nel luogo di destinazione» è intesa non già a limitare la portata di detta nozione a eventi locali, bensì a chiarire che tali circostanze devono, in ogni caso, manifestarsi in particolare nel luogo di destinazione previsto e, in quanto tali, produrre un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto in questione [35]. La Corte ha altresì statuito che, se la diffusione di una malattia grave nel luogo di destinazione interessato è suscettibile di rientrare nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ciò deve valere a maggior ragione per la diffusione di una grave malattia a livello mondiale, poiché gli effetti di quest'ultima colpiscono anche tale luogo [36].

69. Poiché la portata delle «circostanze inevitabili e straordinarie» include la diffusione di una grave malattia a livello mondiale, è logico dedurne che le conseguenze sostanziali di dette circostanze rispetto all'esecuzione del pacchetto turistico o al trasporto di passeggeri verso la destinazione possono essere valutate tenendo conto della situazione nel luogo di destinazione del viaggio, nonché della situazione nel luogo di partenza e nei punti intermedi connessi al viaggio.

70. Tale conclusione è supportata da un'interpretazione contestuale dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302. L'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), di tale direttiva annovera, fra le caratteristiche principali dei servizi turistici, «mezzi, caratteristiche e categorie di trasporto, luoghi, date e orari di partenza e ritorno, durata e località di sosta intermedia e coincidenze». Ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, tali informazioni devono figurare nel contratto di pacchetto turistico. Come ho osservato al precedente paragrafo 42, un rischio significativo per la salute e per la sicurezza del viaggiatore integra un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. La salute e la sicurezza del viaggiatore riguardano tutti gli elementi dell'esecuzione del contratto, compreso il viaggio, in quanto tale, verso il luogo di destinazione e i mezzi di trasporto utilizzati. Ne consegue, quindi, che anche l'esistenza di un rischio significativo a livello del trasporto verso la destinazione del viaggio deve essere tenuta in considerazione al fine di valutare l'incidenza delle «circostanze inevitabili e straordinarie» sul contratto di pacchetto turistico.

71. Inoltre, anche le misure adottate nel luogo di partenza, *in conseguenza* alle circostanze esistenti nel luogo di destinazione, possono entrare nella valutazione dell'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. Come osservato, in sostanza, dal governo lituano, il fatto che il luogo di destinazione sia qualificato come zona ad alto rischio e, a causa di tale qualificazione, i viaggiatori che ritornano al luogo di partenza siano sottoposti a misure di isolamento (quarantena), costituisce un fattore decisivo ai fini dell'accertamento di «circostanze inevitabili e straordinarie (...) che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto».

[34] V., in tal senso, sentenza dell'8 giugno 2023, UFC-Que choisir e CLCV (C-407/21, EU:C:2023:449, punto 44 e 46).

[35] V., in tal senso, sentenza dell'8 giugno 2023, UFC-Que choisir e CLCV (C-407/21, EU:C:2023:449, punto 47).

[36] V., in tal senso, sentenza dell'8 giugno 2023, UFC-Que choisir e CLCV (C-407/21, EU:C:2023:449, punto 48).

72. Alla luce di quanto precede, ritengo che, al fine di valutare l'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico, attributiva del diritto di risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione, conformemente all'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, occorra tener conto della situazione nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, nonché della situazione nel luogo di partenza e nei punti intermedi connessi al viaggio, compresi quelli connessi al viaggio di ritorno.

V. Conclusione

73. Alla luce delle considerazioni che precedono, suggerisco alla Corte di rispondere alle questioni proposte dal Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Corte suprema della Lituania) nei seguenti termini:

1) L'accertamento dell'esistenza di «circostanze inevitabili e straordinarie (...) nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze», ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, prima frase, 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, non dipende dall'emissione di un avvertimento ufficiale delle autorità dello Stato di partenza e/o di destinazione che invita ad astenersi da viaggi non necessari e/o che qualifica il paese di destinazione (ed eventualmente anche il paese di partenza) come appartenente a una zona a rischio. Tuttavia, in conformità con il diritto processuale nazionale, i giudici possono tenere conto di avvertimenti ufficiali che indichino un livello di rischio elevato per il luogo di destinazione, a condizione che tali avvertimenti non costituiscano una condizione necessaria per accertare l'esistenza di siffatte «circostanze inevitabili e straordinarie».

2) Un'incidenza sostanziale di «circostanze inevitabili e straordinarie» sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico può essere dimostrata non soltanto qualora l'esecuzione sia impossibile, ma anche qualora comporti rischi significativi per la salute e per la sicurezza dei viaggiatori. La valutazione di siffatte conseguenze è oggettiva. Tuttavia, è possibile tenere conto di fattori soggettivi legati alla mobilità ridotta o alla vulnerabilità del viaggiatore, purché detti fattori possano essere verificati. La valutazione dell'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto si basa su una valutazione ex ante della probabilità del verificarsi di detta incidenza significativa, effettuata al momento della risoluzione del contratto dal viaggiatore medio, «normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto».

3) Sul diritto del viaggiatore di risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione, conformemente all'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, influisce il fatto che le circostanze su cui il viaggiatore fa affidamento si fossero già verificate o fossero almeno già ragionevolmente prevedibili al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico, salvo che, tra il momento della conclusione del contratto e quello della sua risoluzione, si sia verificato un mutamento sostanziale di dette circostanze, nonché della consapevolezza del viaggiatore di tali circostanze e delle loro conseguenze A tal riguardo, ai fini dell'applicazione del criterio della ragionevole prevedibilità nel contesto della pandemia di COVID-19, occorre tener conto della difficoltà di prevedere il decorso e le conseguenze della pandemia al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico.

4) Al fine di valutare l'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico, attributiva del diritto di risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione, conformemente all'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, occorre tener conto della situazione nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, nonché della situazione nel luogo di partenza e nei punti intermedi connessi al viaggio, compresi quelli connessi al viaggio di ritorno.