

SENTENZA DELLA CORTE (Terza Sezione) 30 aprile 2002 «Direttiva 90/314/CEE - Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso - Nozione di tutto compreso e di prefissata combinazione» Nel procedimento C-400/00, avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, a norma dell'art. 234 CE, dal Tribunal Judicial da Comarca do Porto (Portogallo), nella causa dinanzi ad esso pendente tra Club-Tour, Viagens e Turismo SA e Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, interveniente: Club Med Viagens Lda, domanda vertente sull'interpretazione dell'art. 2, punto 1, della direttiva del Consiglio 13 giugno 1990, 90/314/CEE, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso» (GU L 158, pag. 59), LA CORTE (Terza Sezione), composta dalla sig.ra F. Macken, presidente di sezione, dai sigg. C. Gulmann (relatore) e J.N. Cunha Rodrigues, giudici, avvocato generale: A. Tizzano cancelliere: R. Grass viste le osservazioni scritte presentate: - per il governo portoghese, dal sig. L. Fernandes e dalla sig.ra M. Telles Romão, in qualità di agenti; - per il governo belga, dalla sig.ra A. Snoecx, in qualità di agente; - per il governo spagnolo, dalla sig.ra R. Silva de Lapuerta, in qualità di agente; - per il governo francese, dal sig. G. de Bergues e dalla sig.ra R. Loosli-Surrans, in qualità di agenti; - per il governo austriaco, dal sig. H. Dossi, in qualità di agente; - per la Commissione delle Comunità europee, dal sig. M. França, in qualità di agente, vista la relazione del giudice relatore, sentite le conclusioni dell'avvocato generale, presentate all'udienza del 17 gennaio 2002, ha pronunciato la seguente Sentenza<sup>1</sup>. Con ordinanza 31 ottobre 2000, pervenuta alla Corte il 3 novembre seguente, il Tribunal Judicial da Comarca do Porto ha presentato, ai sensi dell'art. 234 CE, due questioni pregiudiziali vertenti sull'interpretazione dell'art. 2, punto 1, della direttiva del Consiglio 13 giugno 1990, 90/314/CEE, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso» (GU L 158, pag. 59; in prosieguo: la «direttiva»). 2. Tali questioni sono state sollevate nell'ambito di una controversia tra l'agenzia di viaggi Club-Tour, Viagens e Turismo SA (in prosieguo: il «Club-Tour») e il sig. Lobo Gonçalves Garrido relativo al pagamento del prezzo di un viaggio turistico. Contesto normativo 3. La direttiva ha lo scopo di ravvicinare le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati membri concernenti i viaggi, le vacanze e i giri turistici «tutto compreso» venduti od offerti in vendita nel territorio della Comunità. 4. L'art. 2, punto 1, della direttiva recita: «Ai fini della presente direttiva si intende per: 1) servizio tutto compreso: la prefissata combinazione di almeno due degli elementi in appresso, venduta o offerta in vendita ad un prezzo forfettario, laddove questa prestazione superi le 24 ore o comprenda una notte: a) trasporto, b) alloggio, c) altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono una parte significativa del tutto compreso. La fatturazione separata di vari elementi di uno stesso servizio tutto compreso non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi della presente direttiva». 5. Alla lett. j) dell'allegato della direttiva viene precisato: «Elementi da inserire nel contratto qualora siano pertinenti per il servizio tutto compreso considerato: (...) j) particolari desideri che il consumatore ha fatto conoscere all'organizzatore o al venditore al momento della prenotazione e che le due parti hanno accettato». Procedimento principale e questioni pregiudiziali 6. Il sig. Lobo Gonçalves Garrido ha acquistato dal Club-Tour, al prezzo di PTE 1 692 928, un viaggio comprensivo di trasporto aereo e alloggio per due settimane, a pensione completa, nel villaggio turistico di Gregolimano (Grecia). 7. Per tale viaggio il Club-Tour ha acquistato un soggiorno dall'agenzia di viaggi Club Med Viagens Lda (in prosieguo: il «Club Med»). E' stato quindi il Club Med a provvedere alle necessarie prenotazioni presso il villaggio turistico di Gregolimano per l'alloggio, i pasti, ed i trasferimenti, ad elaborare e pubblicizzare il programma di soggiorno e a fissare il prezzo complessivo di quest'ultimo. 8. Sin dal momento del loro arrivo nel villaggio turistico, il sig. Lobo Gonçalves Garrido e la sua famiglia hanno potuto constatare che esso era

infestato da migliaia di vespe. Ciò ha impedito loro, per tutta la durata del soggiorno, di godersi pienamente le vacanze. Peraltro, l'immediata richiesta del sig. Lobo Gonçalves Garrido che lui e la sua famiglia venissero trasferiti in un altro villaggio non poté essere soddisfatta dal Club-Tour, dato che il Club Med, con cui il primo si era messo in contatto, aveva dichiarato di non essere in grado di predisporre tempestivamente una valida alternativa. 9. Dato quanto era successo, al suo rientro, il sig. Lobo Gonçalves Garrido si è rifiutato di pagare il prezzo di viaggio pattuito col Club-Tour. Questa ha quindi promosso un giudizio innanzi al Tribunal Judicial da Comarca do Porto, per chiedere la condanna del sig. Lobo Gonçalves Garrido al pagamento del detto prezzo. Davanti a tale giudice, il Club-Tour ha in particolare negato l'applicabilità della direttiva alla fattispecie sostenendo che il viaggio venduto non rientrava nell'ambito di applicazione di quest'ultima. 10. Considerato, da una parte, che la direttiva intende tutelare il consumatore di servizi turistici rendendo gli operatori e le agenzie di viaggi responsabili del danno causato a tale consumatore a seguito della non corretta esecuzione del contratto e, d'altra parte, che la legge nazionale deve essere interpretata e applicata conformemente alle disposizioni della direttiva, il Tribunal Judicial da Comarca do Porto ha posto alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali: «1) Se i viaggi organizzati dalle agenzie, su domanda e iniziativa del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste, comprensivi del trasporto e dell'alloggio in un complesso turistico ad un prezzo tutto compreso e di una durata superiore alle 24 ore o comprensiva di un pernottamento, rientrano nell'ambito di applicazione dell'art. 2, punto 1, della direttiva sui viaggi organizzati. 2) Se l'espressione prefissata combinazione contenuta in detta disposizione possa essere interpretata con riferimento al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia e il cliente». Sulla prima questione 11. Con la prima questione pregiudiziale il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'espressione «tutto compreso» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva debba essere interpretata nel senso che essa include i viaggi organizzati da un'agenzia di viaggi su domanda del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste. 12. Al pari dei governi che hanno presentato le loro osservazioni alla Corte e della Commissione, occorre risolvere affermativamente tale questione. 13. Infatti, la direttiva, che intende in particolare tutelare i consumatori che acquistino viaggi «tutto compreso», dà di questa espressione, all'art. 2, punto 1, una definizione secondo cui, perché un servizio possa essere qualificato «tutto compreso», è sufficiente, da una parte, che la combinazione di servizi turistici venduti da un'agenzia di viaggi ad un prezzo forfettario comprenda due dei tre tipi di prestazione indicati dalla medesima disposizione (cioè il trasporto, l'alloggio, e altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono una parte significativa del «tutto compreso») e, d'altra parte, che detto servizio superi le 24 ore o comprenda un pernottamento. 14. Tale definizione non comporta elementi che implicano che i viaggi organizzati su domanda del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste non possano essere considerati viaggi «tutto compreso» ai sensi della direttiva. 15. Tale interpretazione è corroborata dal brano presente alla lett. j) dell'allegato della direttiva a tenore del quale, tra gli elementi da inserire in un contratto considerato dalla direttiva, figurano i «particolari desideri che il consumatore ha fatto conoscere all'organizzatore o al venditore al momento della prenotazione e che le due parti hanno accettato». 16. In tali condizioni la prima questione va risolta come segue: l'espressione «tutto compreso» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva deve essere interpretata nel senso che essa include i viaggi organizzati da un'agenzia di viaggi su domanda del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste. Sulla seconda questione 17. Con la

seconda questione pregiudiziale il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'espressione «prefissata combinazione» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva debba essere interpretata nel senso che essa include le combinazioni di servizi turistici effettuate con riferimento al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia di viaggi e il cliente. 18. Tenuto conto della soluzione da essi suggerita alla prima questione, i governi che hanno presentato le proprie osservazioni alla Corte e la Commissione propongono di risolvere affermativamente la seconda questione. 19. Considerato che al punto 16 della presente sentenza è stato affermato che l'espressione «tutto compreso» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva deve essere interpretata nel senso che essa include i viaggi organizzati conformemente alle richieste del consumatore, la nozione di «prefissata combinazione» che costituisce uno degli elementi della definizione del «tutto compreso» menzionato riguarda necessariamente i casi in cui la combinazione di servizi turistici risulti dai desideri espressi da detto consumatore fino al momento in cui le parti pervengano ad un accordo e stipulino il contratto. 20. Occorre dunque risolvere la seconda questione nel senso che l'espressione «prefissata combinazione» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva deve essere interpretata nel senso che essa include le combinazioni di servizi turistici effettuate al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia di viaggi e il cliente. Sulle spese 21. Le spese sostenute dai governi portoghese, belga, spagnolo, francese ed austriaco, nonché dalla Commissione delle Comunità europee, che hanno presentato osservazioni alla Corte, non possono dar luogo a rifusione. Nei confronti delle parti nella causa principale il presente procedimento costituisce un incidente sollevato dinanzi al giudice nazionale, cui spetta quindi statuire sulle spese. Per questi motivi, LA CORTE (Terza Sezione), pronunciandosi sulle questioni sottoposte dal Tribunal Judicial da Comarca do Porto con ordinanza 31 ottobre 2000, dichiara: 1) L'espressione «tutto compreso» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva del Consiglio 13 giugno 1990, 90/314/CEE, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso», deve essere interpretata nel senso che essa include i viaggi organizzati da un'agenzia di viaggi su domanda del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste. 2) L'espressione «prefissata combinazione» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva 90/143 deve essere interpretata nel senso che essa include le combinazioni di servizi turistici effettuate al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia di viaggi e il cliente. Macken Gulmann Cunha Rodrigues Così deciso e pronunciato a Lussemburgo il 30 aprile 2002. Il cancelliere Il presidente della Terza Sezione R. Grass F. Macken

**AVVISO IMPORTANTE:**Le informazioni contenute in questo sito sono soggette ad una Clausola di esclusione della responsabilità e ad un avviso relativo al Copyright. **CONCLUSIONI DELL'AVVOCATO GENERALE ANTONIO TIZZANO** presentate il 17 gennaio 2002 (1) Causa C-400/00 Club-Tour, Viagens e Turismo, S.A. contro A. C. Lobo Gonçalves Garrido (domanda di pronuncia pregiudiziale, proposta dall'8° Juízo Cível da Comarca do Porto) «Direttiva 90/314/CEE - Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso - Nozione di prefissata combinazione - Viaggi c.d. su misura» 1. Con ordinanza del 31 ottobre 2000, pervenuta alla cancelleria della Corte il successivo 20 novembre, l'8° Juízo Cível da Comarca do Porto (Portogallo) ha sottoposto, ai sensi dell'art. 234 CE, due quesiti pregiudiziali relativi all'interpretazione della direttiva 90/314/CEE (2), nel quadro di un contenzioso che oppone un'agenzia di viaggi a un cliente che, a seguito dei gravi disagi subiti nel corso di un soggiorno in un villaggio turistico, si è rifiutato di pagare l'agenzia per il servizio da essa reso. Il giudice del rinvio chiede, in particolare, se la nozione di viaggio «tutto compreso», che delimita l'ambito di applicazione della direttiva, includa altresì i viaggi c.d. «su misura» («à la carte»), cioè i viaggi organizzati su domanda e iniziativa del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori in conformità alle

loro specifiche richieste. I - Quadro giuridico A - La direttiva 90/314/CEE 2. Scopo della direttiva è il ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti i viaggi, le vacanze e i giri turistici «tutto compreso» venduti o offerti in vendita nel territorio della Comunità (art. 1). 3. L'art. 2 della direttiva dispone che: «Ai fini della presente direttiva si intende per: 1) servizio tutto compreso: la prefissata combinazione di almeno due degli elementi in appresso, venduta o offerta in vendita ad un prezzo forfettario, laddove questa prestazione superi le 24 ore o comprenda una notte: a) trasporto, b) alloggio, c) altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono una parte significativa del tutto compreso. La fatturazione separata di vari elementi di uno stesso servizio tutto compreso non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi della presente direttiva; 2) organizzatore: la persona che organizza in modo non occasionale servizi tutto compreso e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un venditore; 3) venditore: la persona che vende o offre in vendita servizi tutto compreso proposti dall'organizzatore; 4) consumatore: la persona che acquista o si impegna ad acquistare servizi tutto compreso (il contraente principale) o qualsiasi persona per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare servizi tutto compreso (gli altri beneficiari) o qualsiasi persona cui il contraente principale o uno degli altri beneficiari cede i servizi tutto compreso (il cessionario); 5) contratto: l'accordo che lega il consumatore all'organizzatore e/o al venditore». 4. L'art. 3 della direttiva dispone che: «1. Qualsiasi descrizione del servizio tutto compreso fornita dall'organizzatore o dal venditore al consumatore, il prezzo nonché tutte le altre condizioni applicabili al contratto non debbono contenere indicazioni ingannevoli. 2. Qualora venga messo a disposizione del consumatore un opuscolo, esso deve indicare in maniera leggibile, chiara e precisa il prezzo, nonché le informazioni adeguate per quanto riguarda: a) la destinazione, i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto utilizzati; b) la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'ubicazione, la categoria o il livello di confort e le caratteristiche principali della stessa, la sua approvazione e classificazione turistica ai sensi della regolamentazione dello Stato membro di destinazione interessato; c) i pasti forniti (meal plan); d) l'itinerario; e) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato o degli Stati membri in questione in materia di passaporto e visti e le formalità sanitarie necessarie per effettuare il viaggio ed il soggiorno; f) l'importo o la percentuale del prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo; g) l'indicazione che occorre un numero minimo di partecipanti per effettuare il servizio tutto compreso e, in tal caso, la data limite di informazione del consumatore in caso di annullamento. Le informazioni contenute nell'opuscolo impegnano l'organizzatore o il venditore, a meno che: - prima della conclusione del contratto siano state chiaramente comunicate al consumatore modifiche delle prestazioni stesse; l'opuscolo deve fare esplicito riferimento a quanto sopra; - si apportino successivamente modifiche in seguito ad un accordo tra le parti del contratto». 5. Ai sensi dell'art. 4 della direttiva: «1. a) L'organizzatore e/o il venditore fornisce al consumatore, per iscritto o in qualsiasi altra forma appropriata, prima della conclusione del contratto, le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro o degli Stati membri in questione in materia di passaporti e visti in particolare per quanto riguarda i termini per ottenerli, nonché le informazioni relative alle formalità sanitarie necessarie per effettuare il viaggio ed il soggiorno; b) L'organizzatore e/o il venditore deve fornire al consumatore, per iscritto o in qualsiasi altra forma appropriata, in tempo prima dell'inizio del viaggio, le informazioni seguenti: i) orari, località di sosta intermedia e coincidenze; posto assegnato al viaggiatore, per esempio, cabina o cuccetta sulla nave, carrozza con cuccette o vagone letto sul treno; ii) nome, indirizzo

e numero di telefono della rappresentanza locale dell'organizzatore e/o del venditore o, se non esiste, nome, indirizzo e numero di telefono degli uffici locali suscettibili di aiutare il consumatore in caso di difficoltà. Se tali rappresentanti e organismi non esistono, il consumatore deve in ogni caso disporre di un numero telefonico di emergenza o di qualsiasi altra informazione che gli consenta di entrare in contatto con l'organizzatore e/o il venditore; iii) per i viaggi e i soggiorni di minorenni all'estero, informazioni che consentano di stabilire un contatto diretto con il giovane o il responsabile locale del suo soggiorno; iv) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione che copra le spese di annullamento da parte del consumatore o di un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti o malattie. 2. Gli Stati membri vigilano affinché si applichino ai contratti i principi seguenti: a) a seconda del servizio tutto compreso in questione, il contratto contiene almeno le clausole figuranti nell'allegato; b) tutte le clausole contrattuali sono enunciate per iscritto o in ogni altra forma comprensibile ed accessibile per il consumatore e devono essergli comunicate prima della conclusione del contratto; il consumatore ne riceve copia; c) la disposizione della lettera b) non deve impedire la conclusione tardiva o all'ultimo momento di prenotazioni o di contratti. 3. Il consumatore che sia nell'impossibilità di usufruire del servizio tutto compreso può cedere la propria prenotazione - dopo aver informato l'organizzatore o il venditore entro un termine ragionevole prima della partenza - ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per tale servizio. La persona che cede il proprio servizio tutto compreso e il cessionario sono solidamente responsabili nei confronti dell'organizzatore o del venditore parte del contratto per il pagamento del saldo del prezzo, nonché per le eventuali spese supplementari risultanti da detta cessione. 4. a) I prezzi stabiliti dal contratto non possono essere modificati, a meno che il contratto non ne preveda espressamente la possibilità, in aumento o in diminuzione, ed indichi le precise modalità di calcolo, solo per tener conto delle variazioni nei: - costi di trasporto, compreso il costo del carburante; - diritti e tasse su certi servizi, quali tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio applicati al servizio tutto compreso in questione; b) il prezzo stabilito nel contratto non sarà aumentato nei 20 giorni che precedono la data prevista per la partenza. (...)». 6. In base all'allegato della direttiva, tra gli «[e]lementi da inserire nel contratto qualora siano pertinenti per il servizio tutto compreso considerato» vi sono i «particolari desideri che il consumatore ha fatto conoscere all'organizzatore o al venditore al momento della prenotazione e che le due parti hanno accettato» [lett. j)]. B - La normativa nazionale 7. Fra i testi con cui la direttiva è stata trasposta nell'ordinamento giuridico portoghese figura il decreto legge n. 209/97 del 13 agosto 1997 che regola l'accesso e l'esercizio delle attività delle agenzie di viaggio e turismo (3). L'art. 17 di detto decreto legge ricomprende nella nozione di viaggi turistici non solo quelli «tutto compreso», come definiti all'art. 2, n. 1, della direttiva (v. art. 17, n. 2, del decreto legge), ma anche quelli «su misura», cioè i viaggi turistici «preparati su domanda del cliente per rispondere alle necessità da questo manifestate» (art. 17, n. 3) (4). II - Fatti e quesiti pregiudiziali 8. Il sig. Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido aveva acquistato dalla società Club-Tour, Viagens e Turismo S.A. (in prosieguo: «Club-Tour»), un'agenzia di viaggi attiva nell'organizzazione e nella vendita di viaggi turistici, un viaggio comprensivo di trasporto aereo e alloggio per due settimane, a pensione completa, in un villaggio turistico greco denominato «Club Med di Gregolimano» al prezzo di PTE 1 692 928, di cui PTE 1 155 860 per il soggiorno in detto villaggio turistico. 9. Per il soggiorno del sig. Garrido Club-Tour si rivolse all'agenzia di viaggi Club Med Viagens Lda (in prosieguo: «Club Med»), acquistando da essa il soggiorno dell'interessato presso il Club Med di Gregolimano. Fu quindi Club Med a provvedere alle

necessarie prenotazioni presso il villaggio turistico di Gregolimano (alloggio, pasti e trasferimenti) e anche ad elaborare il relativo programma, a pubblicizzarlo ed a fissarne il prezzo complessivo, «tutto compreso». 10. Al suo arrivo nel villaggio turistico prescelto, la famiglia Garrido ebbe la sgradevole sorpresa di trovarlo infestato da migliaia di vespe che le impedirono per tutta la durata del soggiorno di godersi le vacanze. D'altra parte, l'immediata richiesta del signor Garrido di essere trasferito in un altro villaggio non poté essere accolta da Club-Tour, dato che Club Med, con cui la prima si era a sua volta messa in contatto al medesimo fine, dichiarò di non essere in grado di predisporre tempestivamente una valida alternativa. 11. Dato quanto era successo, al suo rientro in Portogallo il signor Garrido si è rifiutato di pagare il prezzo pattuito con Club-Tour. Questa ha allora promosso un giudizio innanzi al 8° Juízo Cível da Comarca do Porto per chiedere la condanna del Garrido al pagamento dell'importo dovuto. A sostegno della propria pretesa, detta agenzia ha in particolare contestato l'applicabilità della direttiva al caso di specie a motivo del fatto che, a suo avviso, il servizio offerto in tale caso non può essere qualificato come una «prefissata combinazione» ai sensi dell'art. 2, punto 1, della direttiva. 12. Considerato che, come risulta dal suo preambolo, la direttiva intende tutelare il consumatore di servizi turistici responsabilizzando gli operatori e le agenzie di viaggio per i danni dovuti ad una non corretta esecuzione degli impegni contrattuali, e muovendo dall'assunto che la legge nazionale deve essere interpretata e applicata conformemente alla direttiva, l'8° Juízo Cível da Comarca do Porto ha posto alla Corte i seguenti quesiti pregiudiziali: «1) Se i viaggi organizzati dalle agenzie, su domanda e iniziativa del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste, comprensivi del trasporto e dell'alloggio in un complesso turistico ad un prezzo tutto compreso e di una durata superiore alle 24 ore o comprensiva di un pernottamento rientrino nell'ambito di applicazione dell'art. 2, punto 1, della direttiva sui viaggi organizzati. 2) Se l'espressione prefissata combinazione contenuta in detta disposizione possa essere interpretata con riferimento al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia e il cliente». III - Analisi giuridica A - Sul primo quesito pregiudiziale 13. Con il primo quesito pregiudiziale, il giudice a quo chiede in sostanza se la nozione di servizio «tutto compreso» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva includa altresì i viaggi tutto compreso «su misura» («à la carte»), cioè servizi turistici che si caratterizzano per il fatto di essere organizzati su domanda e iniziativa del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste e di non essere, quindi, prefissati unilateralmente dalle agenzie di viaggio. 14. Devo anzitutto rilevare che tutte le parti che hanno presentato osservazioni nel presente procedimento, segnatamente i governi portoghese, austriaco, belga, spagnolo e francese, nonché la Commissione, hanno concluso in modo univoco proponendo, tutte, di rispondere in senso positivo alla questione in esame, e ciò sulla base degli argomenti che passo ora a esporre e che peraltro, preciso subito, interamente condivido. 15. In primo luogo, si è osservato che tale risposta discende dal testo stesso della disposizione in esame, che espone una nozione ampia di servizio «tutto compreso», nozione dalla quale nulla autorizza ad inferire l'esclusione dei viaggi «su misura» o comunque una diversità di trattamento per tali viaggi rispetto alla disciplina generale. In effetti, ai sensi dell'art. 2, punto 1, della direttiva, perché un servizio possa essere qualificato tra quelli «tutto compreso» è sufficiente, da un lato, che la combinazione di servizi turistici venduta da un'agenzia di viaggi a prezzo forfettario comprenda due dei tre tipi di prestazioni che, ai sensi della medesima disposizione, caratterizzano detti servizi (cioè trasporto, alloggio e altri servizi, non accessori al trasporto e all'alloggio, che costituiscono una parte significativa del «tutto compreso»), e, dall'altro, che detto servizio superi le 24 ore o comprenda un pernottamento.

Per contro, la direttiva non esige né che il servizio sia frutto di una proposta dell'agenzia al cliente, né che corrisponda, salvo gli indicati aspetti, a uno schema rigido del servizio stesso; eventuali adattamenti di tale schema su richiesta del singolo consumatore non sembrano quindi di per sé idonei ad alterare le indicate caratteristiche qualificanti della nozione in discussione.

16. A conferma di quanto precede, diversi governi e la Commissione hanno giustamente ricordato che nella sentenza Rechberger (5) la Corte ha ribadito che «ai sensi dell'art. 2, n. 1, della direttiva, perché si possa parlare di un servizio tutto compreso è sufficiente che sussista previamente una combinazione di almeno due dei tre elementi colà citati qualora essa sia venduta o offerta in vendita ad un prezzo forfettario» (punto 29), sicché il fatto che il corrispettivo dovuto dal consumatore corrisponda ad uno solo degli elementi del servizio non preclude l'applicazione della direttiva. Non solo, ma la Corte ha proseguito precisando che «il fatto di limitare l'ambito d'applicazione della direttiva ai viaggi tutto compreso offerti ad un numero potenzialmente illimitato di consumatori non trova alcun fondamento nel testo della direttiva e contravverrebbe alla finalità della medesima. Ai fini dell'applicazione della direttiva, infatti, è sufficiente, da un lato, che i viaggi siano venduti o offerti in vendita nel territorio della Comunità ad un prezzo forfettario e, dall'altro, che il viaggio tutto compreso comprenda almeno due degli elementi menzionati dall'art. 2, n. 1, della direttiva» (punto 31).

17. Nello stesso senso depone, come hanno sottolineato vari governi, anche la sentenza AFS (6), nella quale la Corte si è pronunciata in riferimento ad un servizio per il quale era stata messa in dubbio l'applicabilità dell'art. 2, punto 1, della direttiva, dato che il soggiorno previsto era di lunga durata e fornito a titolo gratuito (si trattava, infatti, di un viaggio compiuto nell'ambito di un programma di scambio di studenti). In tale occasione, dopo aver ancora una volta ricordato che la nozione di servizio «tutto compreso» non esige che siano presenti tutti gli elementi indicati dal predetto art. 2, punto 1, della direttiva, la Corte ha precisato, da un lato, che il fatto che il servizio sia prestato a titolo oneroso «non costituisce un elemento indispensabile» di tale nozione (punto 26), e, dall'altro, che per quanto «l'alloggio facente parte di in un viaggio tutto compreso [sia] abitualmente di una durata relativamente breve», tale durata «non può essere considerat[a] come un elemento determinante», posto che la direttiva, applicandosi a «tutti i viaggi che superano le 24 ore», «[non prevede] alcuna durata massima» (punto 27).

18. A sostegno della prospettata interpretazione, alcuni governi e la Commissione evocano inoltre i lavori preparatori della direttiva e le modifiche che nel corso di tali lavori sono state apportate all'art. 2, punto 1, appunto per ampliare la nozione di servizio o viaggio «tutto compreso» a prezzo forfettario rispetto all'originaria proposta della Commissione del 23 marzo 1988 (7). Mentre, infatti, in quest'ultima la nozione di «tutto compreso» includeva solamente «la prefissata combinazione e offerta a prezzo forfettario di almeno due dei seguenti elementi», ora, come si è visto, per viaggio «tutto compreso» si intende «la prefissata combinazione di almeno due degli elementi in appresso, venduta o offerta in vendita ad un prezzo forfettario» (8). Questo conferma, in sostanza, che il legislatore comunitario ha intenzionalmente scelto di passare da una nozione di servizio concepita e offerta in vendita senza alcun intervento del consumatore ad una che non consente di escludere il servizio «su misura», cioè quello «venduto» soddisfacendo le particolari esigenze di un dato consumatore. Ma vi è di più. Sempre nella proposta originaria della Commissione, «organizzatore» veniva definito come «la persona che, nell'esercizio della sua attività, organizza servizi tutto compreso e li presenta al pubblico mediante opuscoli o altre forme di pubblicità», con ciò dando chiaramente a intendere che il servizio «tutto compreso» corrispondeva a modelli prestabiliti, descritti e pubblicizzati in opuscoli. Nel testo finale, invece, a seguito delle preoccupazioni espresse dal Parlamento europeo e dal Comitato economico e

sociale, che consideravano detta definizione troppo restrittiva del campo d'applicazione della direttiva, la disposizione definisce l'«organizzatore» come «la persona che organizza in modo non occasionale servizio tutto compreso e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un venditore» (9). 19. In un rapporto del 1999 sull'attuazione della direttiva (10), più volte evocato anche dalle parti, la Commissione aveva tra l'altro insistito proprio sulle modifiche subite dalla direttiva nel corso dei lavori preparatori, per dedurre già allora che, sebbene il testo dell'art. 2, punto 1, della direttiva non sia esplicito in questo senso, sarebbe difficile sostenere che tale disposizione non include anche i viaggi «tutto compreso» organizzati su misura, posto che le esigenze di tutela del consumatore sono le medesime sia per questo tipo di viaggi sia per quelli predisposti preventivamente dall'organizzatore. 20. Ma in questo senso, osserva ancora la Commissione, depone anche una lettura sistematica della direttiva. In effetti, ai sensi dell'art. 4, n. 2, lett. a), «a seconda del servizio tutto compreso in questione, il contratto contiene almeno le clausole figuranti nell'allegato» della direttiva medesima. In quest'ultimo, alla lett. j), viene precisato che tra gli «elementi da inserire nel contratto qualora siano pertinenti per il servizio tutto compreso considerato» vi sono i «particolari desideri che il consumatore ha fatto conoscere all'organizzatore o al venditore al momento della prenotazione e che le due parti hanno accettato».