Raccolta della giurisprudenza

SENTENZA DELLA CORTE (Decima Sezione)

23 ottobre 2025 *

«Rinvio pregiudiziale – Direttiva (UE) 2015/2302 – Pacchetti turistici e servizi turistici collegati – Esecuzione del pacchetto – Difetto di conformità dei servizi forniti – Articolo 14, paragrafo 1 – Diritto a un'adeguata riduzione di prezzo – Articolo 14, paragrafo 2 – Diritto a un risarcimento adeguato – Articolo 14, paragrafo 3, lettera b) – Circostanze che escludono il diritto del viaggiatore al risarcimento – Difetto di conformità dei servizi forniti imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico e che è imprevedibile o inevitabile – Dimostrazione di una colpa – Articolo 4 – Livello di armonizzazione – Rimborso integrale nonostante i servizi forniti parzialmente – Articolo 1 – Livello elevato di protezione dei consumatori – Articolo 25 – Sanzioni – Articolo 3, punto 12 – Nozione di "circostanze inevitabili e straordinarie" – Atto di esercizio del potere pubblico».

Nella causa C-469/24 [Tuleka] [i],

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dal Sąd Rejonowy w Rzeszowie (Tribunale circondariale di Rzeszów, Polonia), con decisione del 27 marzo 2024, pervenuta in cancelleria il 3 luglio 2024, nel procedimento

B.F. (1),

B.F. (2)

contro

Z. sp. z o.o.,

LA CORTE (Decima Sezione),

composta da E. Regan, facente funzione di presidente di sezione, D. Gratsias e B. Smulders (relatore), giudici,

avvocato generale: L. Medina

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

* Lingua processuale: il polacco.

[i] Il nome della presente causa è un nome fittizio. Non corrisponde al nome reale di nessuna delle parti del procedimento.

considerate le osservazioni presentate:

– per il governo polacco, da B. Majczyna e D. Lutostańska, in qualità di agenti;

– per il governo ceco, da M. Smolek, S. Šindelková e J. Vláčil, in qualità di agenti;

– per il governo ellenico, da Z. Chatzipavlou e C. Kokkosi, in qualità di agenti;

– per la Commissione europea, da I. Rubene e A. Szmytkowska, in qualità di agenti,

vista la decisione, adottata dopo aver sentito l'avvocata generale, di giudicare la causa senza conclusioni,

ha pronunciato la seguente

Sentenza

1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 1, dell'articolo 3, punto 12, dell'articolo 4 e dell'articolo 14, paragrafi da 1 a 3, della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU 2015, L 326, pag. 1).

2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra, da un lato, due viaggiatori, B.F. (1) e B.F. (2), e, dall'altro, un organizzatore di viaggi, Z. sp. z. o.o., relativamente a una domanda di rimborso e di risarcimento presentata da tali viaggiatori in relazione a un pacchetto turistico che non si è svolto come concordato.

Contesto normativo

Diritto dell'Unione

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

«(3) L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), [TFUE] stabilisc[ono] che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 TFUE.

(...)

(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 1 di tale direttiva, intitolato «Oggetto», così prevede:

«Scopo della presente direttiva è contribuire al corretto funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un livello elevato e il più uniforme possibile di protezione dei consumatori, mediante il ravvicinamento di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti tra viaggiatori e professionisti relativi a pacchetti turistici e servizi turistici collegati».

5 L'articolo 3 di tale direttiva, intitolato «Definizioni», dispone quanto segue:

«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;

13) "difetto di conformità", un inadempimento o un'inesatta esecuzione dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

(...)».

6 L'articolo 4 della medesima direttiva, intitolato «Livello di armonizzazione», è così formulato:

«Salvo che la presente direttiva disponga altrimenti, gli Stati membri non mantengono o introducono nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla presente direttiva, incluse le disposizioni più o meno severe per garantire al viaggiatore un livello di tutela diverso».

7 L'articolo 13 della direttiva 2015/2302, intitolato «Responsabilità dell'esecuzione del pacchetto», così prevede:

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

Gli Stati membri possono mantenere o introdurre nel diritto nazionale disposizioni in base alle quali il venditore è altresì ritenuto responsabile dell'esecuzione del pacchetto. In tal caso le disposizioni dell'articolo 7 e del capo III, del presente capo e del capo V che sono applicabili all'organizzatore si applicano *mutatis mutandis* anche al venditore.

(...)

3. Ove uno dei servizi turistici non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò:

a) risulti impossibile; oppure

b) implichi costi sproporzionati, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto.

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

(...)

5. Qualora una parte sostanziale dei servizi turistici non possa essere fornita secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile, equivalente o superiore rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, anche quando il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non è svolto come concordato.

Qualora le soluzioni alternative proposte comportino un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

(...)».

8 L'articolo 14 di detta direttiva, intitolato «Riduzione del prezzo e risarcimento dei danni», dispone quanto segue:

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

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

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

a) è imputabile al viaggiatore;

b) è imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile; oppure

c) è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

(...)».

9 Ai sensi dell'articolo 25 di detta direttiva, intitolato «Sanzioni»:

«Gli Stati membri fissano le disposizioni relative alle sanzioni applicabili a violazioni di disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'attuazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive».

Diritto polacco

10 L'ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (legge relativa agli eventi turistici e ai servizi turistici collegati), del 24 novembre 2017 (Dz. U. del 2017, posizione 2361), nella versione applicabile alla controversia principale (in prosieguo: la «legge relativa ai servizi turistici»), all'articolo 4, prevede quanto segue:

«(...)

15) 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;

16) difetto di conformità - un inadempimento o un'inesatta esecuzione dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

(...)».

11 L'articolo 50 di tale legge dispone quanto segue:

«1. Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che tale difetto non sia causato esclusivamente da un atto o da un'omissione del viaggiatore.

2. Il viaggiatore ha diritto all'indennizzo o al risarcimento dei danni subiti in conseguenza di un difetto di conformità. L'organizzatore di viaggi provvede immediatamente a versare l'indennizzo o il risarcimento.

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

1) la colpa per il difetto di conformità è ascrivibile al viaggiatore;

2) la colpa per il difetto di conformità è ascrivibile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico e il difetto è imprevedibile o inevitabile;

3) il difetto di conformità è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

(...)».

Procedimento principale e questioni pregiudiziali

12 Il 27 luglio 2022 i ricorrenti nel procedimento principale hanno stipulato con la convenuta nel procedimento principale, al prezzo di 8 696 zloty polacchi (PLN) (circa EUR 2 048), un contratto relativo a un viaggio e a un soggiorno «tutto compreso» in un hotel a cinque stelle in Albania per il periodo tra il 1º settembre e l'8 settembre 2023.

13 Il primo giorno di tale soggiorno, i ricorrenti nel procedimento principale sono stati svegliati dal rumore dei lavori di demolizione delle due piscine di tale hotel. Tali lavori sono durati dal primo fino al quarto giorno di detto soggiorno, dalle ore 7.30 alle ore 19.30. Essi sono stati ordinati dalle autorità albanesi e sono stati effettuati alla presenza di vari media e della polizia. Al termine di detti lavori, tali piscine, la passeggiata lungomare, la banchina pavimentata con accesso al mare e l'infrastruttura del lungomare erano demolite.

14 Durante lo stesso soggiorno, i ricorrenti nel procedimento principale hanno dovuto attendere a lungo in coda per ottenere i pasti e sono stati costretti a presentarsi all'inizio della fascia oraria indicata, poiché veniva servito solo un numero ridotto di pasti. Inoltre, il servizio di ristoro previsto alle ore 17.00 è stato annullato.

15 Peraltro, nel corso degli ultimi tre giorni del soggiorno di cui trattasi, sono stati avviati lavori per l'aggiunta di un quinto piano all'hotel in questione. I materiali da costruzione necessari per tali lavori sono stati trasportati negli ascensori utilizzati dai clienti di tale hotel.

16 A seguito di tale soggiorno, i ricorrenti nel procedimento principale hanno chiesto alla convenuta nel procedimento principale il pagamento di un risarcimento di importo pari a PLN 22 696 (circa EUR 5 346), corrispondente a una somma di PLN 8 696 (circa EUR 2 048), a titolo di risarcimento del danno materiale da essi subito a causa dell'inadempimento colposo del contratto di pacchetto turistico in questione imputabile alla convenuta nel procedimento principale, e a una somma di PLN 14 000 (circa EUR 3 298), a titolo di risarcimento del danno morale da essi subito.

17 La convenuta nel procedimento principale si è opposta a tale pagamento. Essa ha affermato che, poiché i lavori di demolizione di cui trattasi erano la conseguenza di una decisione delle autorità albanesi alla quale doveva sottostare, essa è stata posta in circostanze inevitabili e straordinarie che la esonererebbero dall'obbligo ad essa incombente di risarcire i ricorrenti nel procedimento principale. Essa afferma, inoltre, di aver proposto a questi ultimi un buono vacanze del valore di PLN 750 (circa EUR 165) a titolo di risarcimento per i difetti di conformità dovuti a tali lavori di demolizione.

18 Investito di tale controversia, il giudice del rinvio si interroga, in primo luogo, sulla compatibilità dell'articolo 50, paragrafo 3, punto 2, della legge relativa ai servizi turistici con la direttiva 2015/2302 nella parte in cui tale disposizione prevede che al viaggiatore non è riconosciuto l'indennizzo per il difetto di conformità se l'organizzatore di viaggi dimostra che la colpa per il difetto di conformità in questione è ascrivibile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico e che tale difetto di conformità è imprevedibile o inevitabile.

19 Secondo tale giudice, l'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302 esclude il risarcimento di un viaggiatore da parte dell'organizzatore di viaggi interessato se quest'ultimo dimostra che il difetto di conformità è imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico in questione e che tale difetto di conformità è

imprevedibile o inevitabile, senza che tale organizzatore sia tenuto a dimostrare la colpa del terzo. L'obbligo, per l'organizzatore di viaggi, di dimostrare la colpa del terzo, previsto all'articolo 50, paragrafo 3, punto 2, della legge relativa ai servizi turistici, contrasterebbe con l'armonizzazione completa alla quale ha proceduto la direttiva 2015/2302, quale prevista all'articolo 4 di quest'ultima, e che è confermata da un'interpretazione storica derivante dall'articolo 8 della 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), che è stata abrogata dalla direttiva 2015/2302. La condizione della colpa richiederebbe un esame sia oggettivo, vale a dire la valutazione dell'illiceità del comportamento, sia soggettivo, ossia la valutazione del comportamento dell'autore, senza che ciò sia previsto dalla direttiva 2015/2302.

20 In secondo luogo, tenuto conto del fatto che la convenuta nel procedimento principale ha fornito solo molto parzialmente ai ricorrenti nel procedimento principale i servizi previsti dal contratto di pacchetto turistico in questione, detto giudice si chiede se, in forza dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, possa essere accolta la domanda di tali ricorrenti volta ad ottenere il rimborso integrale del prezzo che essi hanno pagato alla convenuta nel procedimento principale per il loro pacchetto turistico.

21 A tal riguardo, esso osserva che, da un punto di vista lessicale, i termini «adeguata riduzione di prezzo» includono una riduzione massima e, pertanto, tali termini consentirebbero il rimborso integrale del prezzo pagato dai viaggiatori. Una siffatta riduzione massima sarebbe giustificata qualora si ritenesse che l'organizzatore di viaggi interessato abbia fornito un servizio privo di valore.

22 Secondo il giudice del rinvio, tale riduzione massima potrebbe altresì essere giustificata qualora i viaggiatori si trovassero di fronte a un grave difetto di conformità. Il considerando 3 della direttiva 2015/2302, da cui risulta che l'obiettivo di tale direttiva è quello di contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori, avvalorerebbe tale approccio. Alla luce di tale obiettivo, un livello di difetto di conformità che avrebbe come conseguenza che il servizio fornito dall'organizzatore di viaggi interessato sia privo di valore dovrebbe corrispondere a un grave difetto di conformità.

23 Tale giudice si chiede tuttavia se, qualora dei viaggiatori abbiano usufruito di servizi minimi nonostante un grave difetto di conformità, possa nondimeno essere accolta una domanda di tali viaggiatori volta al rimborso della totalità del prezzo da essi pagato, tenuto conto degli obiettivi perseguiti dal legislatore dell'Unione. Esso ritiene che ciò debba avvenire nel caso di specie.

24 In terzo luogo, detto giudice ritiene che, alla luce del conflitto crescente e mediatizzato tra le autorità albanesi e il proprietario dell'hotel di cui trattasi nel procedimento principale, la convenuta nel procedimento principale potrebbe, in quanto professionista, essere ritenuta responsabile per non aver previsto tale conflitto.

25 In tale contesto, esso si chiede se il diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità nonché il diritto a un risarcimento adeguato per qualunque danno subito a causa del difetto di conformità, di cui all'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302, abbiano unicamente lo scopo di ristabilire l'equilibrio contrattuale tra le parti interessate in caso di difetto di conformità o se tali diritti siano caratterizzati anche da un elemento sanzionatorio e dissuasivo al fine di garantire un livello elevato di protezione dei consumatori.

26 Secondo il giudice del rinvio, se si ritenesse che, con l'adozione della direttiva 2015/2302, il legislatore dell'Unione avesse anche voluto dissuadere gli organizzatori di pacchetti turistici dal tollerare un difetto di conformità, allora il fatto che i consumatori abbiano usufruito di taluni servizi non osterebbe al rimborso della totalità delle somme da essi pagate. Infatti, sarebbe possibile esigere che gli organizzatori di viaggi effettuino un'analisi del mercato dei viaggi, verificando l'esistenza di rischi concreti che diano luogo a difetti di conformità. Pertanto, un diritto ad un'adeguata riduzione di prezzo condurrebbe ad una piena tutela dei consumatori, dal momento che sarebbero previste sanzioni nel caso in cui tale analisi non venisse effettuata correttamente.

27 In quarto e ultimo luogo, tale giudice chiede se un atto di esercizio del potere pubblico possa rientrare nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302. A tal riguardo, esso rileva che un atto del genere esula dal controllo del suo destinatario, nel senso che quest'ultimo si trova in un rapporto di sottomissione nei confronti della pubblica autorità interessata. Esso ritiene tuttavia che il procedimento amministrativo che conduce all'adozione di un atto del genere sia basato su norme giuridiche, duri un certo lasso di tempo e consenta la partecipazione del destinatario di tale atto. Inoltre, a tale destinatario verrebbe concessa la possibilità di proporre un ricorso contro detto atto. Inoltre, esso osserva che, al considerando 31 della direttiva 2015/2302, il legislatore dell'Unione precisa la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie». Ciò riguarda, *inter alia*, conflitti armati, terrorismo, 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. Tale elencazione non consentirebbe di supporre che un atto di esercizio del potere pubblico quale una decisione che ordini la distruzione di una parte di un'infrastruttura turistica sia una circostanza inevitabile e straordinaria.

28 In tale contesto, il Sąd Rejonowy w Rzeszowie (Tribunale circondariale di Rzeszów, Polonia) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se l'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), in combinato disposto con l'articolo 4 della direttiva [2015/2302] debba essere interpretato nel senso che osta all'applicazione di una disposizione di diritto nazionale, come l'articolo 50, paragrafo 3, punto 2, [della legge relativa ai viaggi], nella misura in cui tale disposizione impone all'organizzatore di viaggi l'obbligo di dimostrare la sussistenza della condizione di colpevolezza in relazione al difetto di conformità imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico, qualora il difetto di conformità sia imprevedibile o inevitabile.

2) Se l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva [2015/2302] debba essere interpretato nel senso che esso non osta ad un'interpretazione delle disposizioni del diritto nazionale secondo la quale un'adeguata riduzione del prezzo per ogni periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità possa comportare, in considerazione del verificarsi di un grave difetto di conformità, il rimborso integrale del prezzo pagato dai viaggiatori, nonostante il fatto che questi ultimi abbiano fruito di una parte dei servizi forniti dall'organizzatore.

3) Se l'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva [2015/2302] debba essere interpretato nel senso che il diritto alla riduzione del prezzo per ogni periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità nonché il diritto al risarcimento per qualunque danno subito in conseguenza di un difetto di conformità siano intesi esclusivamente a ripristinare l'equilibrio contrattuale tra le parti, o nel senso che i suddetti diritti abbiano anche carattere sanzionatorio, volto a dissuadere l'organizzatore dal permettere che si verifichi un difetto di conformità.

4) Se l'articolo 3, punto 12, della direttiva [2015/2302] debba essere interpretato nel senso che gli atti della pubblica autorità, tra cui la decisione di demolizione di un hotel adottata da un rappresentante del governo, non rientrano nella nozione di circostanze "inevitabili e straordinarie"».

Sulle questioni pregiudiziali

Sulla prima questione

29 Con la sua prima questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302, in combinato disposto con l'articolo 4 di tale direttiva, debba essere interpretato nel senso che esso osta a una disposizione del diritto nazionale che prevede che, qualora il difetto di conformità dei servizi di un pacchetto turistico sia imputabile a un terzo estraneo alla fornitura di tali servizi e sia imprevedibile o inevitabile, l'organizzatore di viaggi deve dimostrare che tale difetto di conformità è dovuto a colpa del terzo al fine di potersi esimere dalla sua responsabilità nei confronti del viaggiatore.

30 In forza dell'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302, al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità dei servizi forniti è imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.

31 In assenza di definizione, nella direttiva 2015/2302, dei termini «imputabile a» contenuti in tale disposizione, o di espresso richiamo, da parte di tale direttiva, al diritto degli Stati membri per determinare il senso di tali termini, occorre procedere ad un'interpretazione autonoma degli stessi tenendo conto del loro significato abituale nel linguaggio corrente, del contesto in cui essi sono utilizzati e dell'obiettivo perseguito da detta direttiva (v., in tal senso, sentenze dell'8 giugno 2023, UFC - Que choisir e CLCV, C-407/21, EU:C:2023:449, punto 24 nonché giurisprudenza citata, e del 30 aprile 2025, Galte, C-63/24, EU:C:2025:292, punti 28 e 29 nonché giurisprudenza citata).

32 Secondo il loro significato abituale nel linguaggio corrente, i termini «imputabile a» una persona significano che un fatto è il risultato del comportamento di tale persona, senza necessariamente implicare che tale comportamento costituisca la violazione, commessa intenzionalmente o per negligenza, di un obbligo imposto a detta persona o dal diritto nazionale applicabile o da una clausola contrattuale. Pertanto, indubbiamente i termini «imputabile a un terzo» di cui all'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302 comprendono l'ipotesi in cui il difetto di conformità dei servizi turistici risulti dalla «colpa» del terzo. Essi hanno, tuttavia, un significato più ampio e comprendono anche l'ipotesi in cui tale difetto di conformità tragga origine da un comportamento di detto terzo che non è costitutivo di «colpa».

33 Pertanto, in considerazione del senso abituale dei termini «imputabile a» di cui all'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302, si deve ritenere che tale disposizione consenta a un organizzatore di viaggi di esimersi dal suo obbligo di risarcimento dei danni nei confronti di un viaggiatore, in caso di difetto di conformità dei servizi forniti, se dimostra che tale difetto di conformità è attribuibile a un terzo, senza che sia necessario dimostrare che detto difetto di conformità risulti da una colpa commessa da quest'ultimo.

34 Tale interpretazione è corroborata dal contesto in cui tali termini vengono utilizzati. Infatti, gli articoli 13 e 14 della direttiva 2015/2302, che fanno parte del capo IV di quest'ultima, intitolato «Esecuzione del pacchetto», istituiscono un regime di responsabilità contrattuale armonizzato degli organizzatori di viaggi caratterizzato da una responsabilità oggettiva di tali organizzatori e da una definizione limitativa delle fattispecie in cui questi ultimi possono esimersi da tale responsabilità [v., in tal senso, sentenza del 12 gennaio 2023, FTI Touristik (Pacchetto turistico per le isole Canarie), C-396/21, EU:C:2023:10, punto 25].

35 In particolare, l'articolo 13 di detta direttiva, intitolato «Responsabilità dell'esecuzione del pacchetto», prevede, al suo paragrafo 1, che gli Stati membri provvedano affinché sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico l'organizzatore, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati dall'organizzatore o da altri fornitori di servizi turistici. Il paragrafo 3 di tale articolo precisa, al riguardo, che, ove uno di detti servizi non sia eseguito secondo quanto pattuito in tale contratto, detto organizzatore deve, in linea di principio, porvi rimedio e, nei casi in cui non vi ponga rimedio, il viaggiatore interessato ha diritto a una riduzione del prezzo nonché a un risarcimento, conformemente all'articolo 14, paragrafi 1 e 2, di detta direttiva. L'organizzatore di viaggi è quindi, in linea di principio, responsabile in caso di mancata esecuzione dei servizi del pacchetto turistico e ciò indipendentemente dall'esistenza di un'eventuale colpa che egli o i suoi prestatori di servizi abbiano commesso al momento dell'esecuzione di tali servizi.

36 Sebbene l'articolo 14, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 stabilisca il principio della responsabilità oggettiva dell'organizzatore di viaggi per qualunque danno che possa aver subito il viaggiatore in conseguenza di un difetto di conformità dei servizi forniti, il paragrafo 3 di tale articolo consente all'organizzatore di esimersi da tale responsabilità dimostrando che il difetto di conformità rientra in una delle tre ipotesi elencate tassativamente a tale paragrafo 3, lettere da a) e c). Queste tre ipotesi hanno in comune il fatto che il difetto di conformità sia attribuibile ad una fonte esterna all'organizzatore, ossia al viaggiatore stesso, a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o a circostanze eccezionali. Detto paragrafo 3, lettere b) e c), prevede la condizione aggiuntiva secondo la quale il difetto di conformità dovuto a un terzo o a circostanze straordinarie debba essere inevitabile. Per contro, in nessuna di queste tre ipotesi si parla di «colpa».

37 Infine, per quanto riguarda, l'obiettivo perseguito dalla direttiva 2015/2302, dall'articolo 1 di quest'ultima risulta che tale scopo consiste, in particolare, nel contribuire al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori. L'interpretazione dell'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), di tale direttiva, accolta al punto 33 della presente sentenza, consente di garantire un siffatto livello di protezione dei consumatori, dal momento che l'organizzatore di viaggi il quale, in applicazione di tale disposizione, vuole esimersi dalla sua responsabilità per il difetto di conformità dei servizi turistici di cui trattasi deve dimostrare non soltanto che tale difetto di conformità è dovuto a un terzo estraneo alla fornitura di tali servizi turistici, ma anche che detto difetto di conformità è imprevedibile o inevitabile. Lo scopo di garantire un siffatto livello di

protezione dei consumatori perseguito da tale direttiva non può quindi, di per sé, giustificare che un organizzatore di viaggi sia tenuto a dimostrare la colpa di un terzo al fine di potersi esimere dalla sua responsabilità nei confronti del consumatore interessato in caso di difetto di conformità.

38 Peraltro, poiché l'articolo 4 della direttiva 2015/2302 dispone che, salvo disposizione contraria, gli Stati membri non possono mantenere o introdurre nel loro diritto nazionale disposizioni più o meno severe, dirette a garantire al viaggiatore un livello di tutela diverso, di quelle stabilite da tale direttiva e poiché quest'ultima non contiene disposizioni che consentano agli Stati membri di introdurre o mantenere disposizioni volte a garantire al viaggiatore un livello di protezione diverso da quello previsto all'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), di tale direttiva, gli Stati membri non possono mantenere o adottare una disposizione di diritto nazionale in forza della quale gli organizzatori di viaggi sono esonerati dal loro obbligo di risarcimento in caso di difetto di conformità dei servizi di un pacchetto turistico forniti imputabile a un terzo estraneo alla fornitura di tali servizi, unicamente se tali organizzatori dimostrano che detto difetto di conformità sia dovuto a colpa del terzo e sia imprevedibile o inevitabile.

39 Di conseguenza, l'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302 osta a una disposizione di diritto nazionale, come quella in questione nel procedimento principale, che prevede che al viaggiatore non sia riconosciuto il risarcimento dei danni da parte dell'organizzatore di viaggi interessato in caso di difetto di conformità dei servizi di un pacchetto turistico forniti imputabile a un terzo estraneo alla prestazione di tali servizi, unicamente se tale organizzatore dimostra che detto difetto di conformità sia dovuto a colpa del terzo e sia imprevedibile o inevitabile.

40 Ciò premesso, nell'applicare il diritto interno, i giudici nazionali sono tenuti a interpretarlo quanto più possibile alla luce del testo e dello scopo della direttiva in questione, così da conseguire il risultato perseguito da quest'ultima e conformarsi pertanto all'articolo 288, terzo comma, TFUE (sentenza dell'11 luglio 2024, Plamaro, C-196/23, EU:C:2024:596, punto 41 e giurisprudenza citata).

41 Orbene, come sostenuto dalla Commissione nelle sue osservazioni scritte, una siffatta interpretazione conforme sarebbe possibile nel caso in cui il termine polacco «colpa», utilizzato all'articolo 50, paragrafo 3, della legge relativa ai servizi turistici, fosse inteso nel senso che significa «imputabile a», nel significato accolto al punto 33 della presente sentenza, circostanza che deve essere valutata dal giudice del rinvio.

42 Sulla base dell'insieme delle considerazioni che precedono, occorre rispondere alla prima questione dichiarando che l'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302, in combinato disposto con l'articolo 4 di tale direttiva, deve essere interpretato nel senso che esso osta a una disposizione del diritto nazionale che prevede che, qualora il difetto di conformità dei servizi di un pacchetto turistico sia imputabile a un terzo estraneo alla fornitura di tali servizi e sia imprevedibile o inevitabile, l'organizzatore di viaggi deve dimostrare che tale difetto di conformità è dovuto a colpa del terzo al fine di potersi esimere dalla sua responsabilità nei confronti del viaggiatore.

Sulla seconda questione

43 Con la sua seconda questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che, anche se un viaggiatore ha usufruito di una parte dei servizi forniti da un organizzatore di viaggi, l'adeguata riduzione di

prezzo alla quale tale viaggiatore ha diritto in caso di difetto di conformità di tali servizi può corrispondere a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto turistico di cui trattasi qualora tale difetto di conformità sia grave.

44 Ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, un viaggiatore ha «diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto di conformità è imputabile al viaggiatore».

45 Pertanto, la riduzione di prezzo prevista da tale disposizione deve essere adeguata in riferimento all'intero periodo nel corso del quale ha luogo il difetto di conformità. Inoltre, è già stato dichiarato che la valutazione dell'adeguatezza di tale riduzione di prezzo, al pari della costatazione di un difetto di conformità, deve avvenire in modo obiettivo tenendo conto degli obblighi dell'organizzatore di viaggi interessato in forza del contratto di pacchetto turistico stipulato [sentenza del 12 gennaio 2023, FTI Touristik (Pacchetto turistico per le isole Canarie), C-396/21, EU:C:2023:10, punto 39].

46 Infatti, dal combinato disposto dell'articolo 14, paragrafo 1, e dell'articolo 3, punto 13, della direttiva 2015/2302 risulta che l'obbligo, incombente agli organizzatori di viaggi, di concedere una siffatta riduzione di prezzo si valuta solo con riferimento ai servizi turistici compresi nel contratto di pacchetto turistico oggetto di inadempimento o di inesatta esecuzione, fermo restando che gli obblighi derivanti, per l'organizzatore di viaggi interessato, da un siffatto contratto non possono essere interpretati restrittivamente e comprendono, pertanto, non solo quelli espressamente stipulati in tale contratto, ma anche quelli ad esso connessi risultanti dallo scopo di tale contratto [v., in tal senso, sentenza del 12 gennaio 2023, FTI Touristik (Pacchetto turistico per le isole Canarie), C-396/21, EU:C:2023:10, punti 37 e 38].

47 Di conseguenza, la valutazione dell'adeguatezza della riduzione di prezzo in questione deve basarsi su una stima del valore dei servizi turistici compresi nel pacchetto di cui trattasi che non sono stati eseguiti o sono stati eseguiti in maniera inesatta, tenendo conto della durata di tale inadempimento o inesatta esecuzione e del valore di detto pacchetto. La riduzione del prezzo di tale pacchetto deve corrispondere al valore dei servizi turistici non conformi [sentenza del 12 gennaio 2023, FTI Touristik (Pacchetto turistico per le isole Canarie), C-396/21, EU:C:2023:10, punti 39]. Quanto più grave è l'inadempimento o l'inesatta esecuzione, tanto più la riduzione del prezzo deve essere maggiore per poter essere considerata adeguata.

48 Pertanto, qualora l'insieme dei servizi turistici forniti a un viaggiatore non siano conformi e l'organizzatore di viaggi interessato non dimostri che tale difetto di conformità è imputabile al viaggiatore, quest'ultimo ha diritto a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto di cui trattasi da parte dell'organizzatore, in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302.

49 Peraltro, in considerazione dell'obiettivo della direttiva 2015/2302 di contribuire al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, quale enunciato all'articolo 1 di tale direttiva, un viaggiatore deve altresì avere diritto a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto di cui trattasi, in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 1, di detta direttiva, qualora, nonostante la fornitura di taluni servizi, il difetto di conformità dei servizi forniti sia di gravità tale da rendere tale pacchetto privo di oggetto, con la conseguenza che il pacchetto turistico oggettivamente non è più di alcun interesse per tale viaggiatore. Infatti, qualora tale difetto di conformità sia di portata tale da rendere privi di interesse e di valore, rispetto all'oggetto di detto

pacchetto, i servizi che sono stati forniti, detto difetto di conformità equivale di fatto a un inadempimento del medesimo pacchetto che conferisce un diritto a un rimborso integrale del suo prezzo, in applicazione di quest'ultima disposizione.

50 Nel caso di specie, spetterà pertanto al giudice del rinvio valutare, alla luce dell'insieme delle circostanze, se i lavori di demolizione, i lavori di costruzione e la mancata esecuzione dei servizi di ristorazione di cui trattasi nel procedimento principale abbiano avuto come conseguenza che il pacchetto turistico dei ricorrenti nel procedimento principale avesse perso il suo oggetto e fosse quindi, oggettivamente, divenuto privo di interesse per questi ultimi. Qualora il giudice del rinvio giunga a tale conclusione, detti ricorrenti devono avere diritto, in applicazione della normativa nazionale volta a trasporre l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 nel diritto polacco, a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto turistico da parte della convenuta nel procedimento principale, nella sua qualità di organizzatore di viaggi.

51 Alla luce dell'insieme delle considerazioni che precedono, occorre rispondere alla seconda questione dichiarando che l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 deve essere interpretato nel senso che, anche se un viaggiatore ha usufruito di una parte dei servizi forniti da un organizzatore di viaggi, l'adeguata riduzione di prezzo alla quale tale viaggiatore ha diritto in caso di difetto di conformità di tali servizi può corrispondere a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto turistico di cui trattasi qualora tale difetto di conformità sia di gravità tale, tenuto conto del suo oggetto, da rendere il pacchetto turistico oggettivamente privo di interesse per detto viaggiatore.

Sulla terza questione

52 Con la sua terza questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che il diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità e il diritto al risarcimento per qualunque danno subito in conseguenza di un difetto di conformità, previsti da tale disposizione, abbiano unicamente lo scopo di ristabilire l'equilibrio contrattuale tra gli organizzatori di viaggi e i viaggiatori, tenuto conto dei servizi effettivamente forniti dagli organizzatori e del prezzo pagato dai viaggiatori, o se tali diritti abbiano anche lo scopo di sanzionare detti organizzatori al fine di dissuaderli dal tollerare un difetto di conformità.

53 Il governo polacco mette in discussione la ricevibilità di tale questione per il motivo che le ragioni per le quali il giudice del rinvio si interroga sull'oggetto di detti diritti non emergono in maniera sufficiente dalla decisione di rinvio.

54 A tal proposito, occorre rammentare che, nell'ambito della cooperazione tra la Corte e i giudici nazionali istituita all'articolo 267 TFUE, spetta esclusivamente al giudice nazionale, cui è sottoposta la controversia e che deve assumersi la responsabilità dell'emananda decisione giurisdizionale, valutare, alla luce delle particolari circostanze della causa, sia la necessità di una decisione pregiudiziale per poter emettere la propria pronuncia, sia la rilevanza delle questioni che sottopone alla Corte. Di conseguenza, ove le questioni poste vertano sull'interpretazione del diritto dell'Unione, la Corte è, in linea di principio, tenuta a statuire (sentenza del 27 giugno 2024, Gestore dei Servizi Energetici, C-148/23, EU:C:2024:555, punto 29 e giurisprudenza citata).

55 Ne consegue che le questioni vertenti sul diritto dell'Unione godono di una presunzione di rilevanza. Il diniego della Corte di statuire su una questione pregiudiziale proposta da un giudice nazionale è possibile soltanto qualora risulti in modo manifesto che l'interpretazione del diritto dell'Unione richiesta non ha alcun rapporto con la realtà effettiva o con l'oggetto del procedimento principale, qualora il problema sia di natura ipotetica, oppure, ancora, qualora la Corte non disponga degli elementi di fatto e di diritto necessari per rispondere utilmente alle questioni che le sono sottoposte (sentenza del 27 giugno 2024, Gestore dei Servizi Energetici, C-148/23, EU:C:2024:555, punto 30 e giurisprudenza citata).

56 Orbene, dalla domanda di pronuncia pregiudiziale risulta sufficientemente che il giudice del rinvio intende sapere se i diritti dei viaggiatori a una riduzione di prezzo e a un risarcimento adeguati, previsti all'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302, abbiano anche lo scopo di sanzionare e di dissuadere gli organizzatori di viaggi, cosicché, all'atto di determinare l'importo di tale riduzione e di tale risarcimento, occorrerebbe prendere in considerazione il fatto che essi hanno lo scopo di sanzionare tali organizzatori. Pertanto, la terza questione è ricevibile.

57 Per quanto riguarda la risposta da fornire a tale questione, occorre rilevare che dalla formulazione dell'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302 risulta che, fatte salve le eccezioni previste da tali disposizioni, gli Stati membri devono provvedere affinché, per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità dei servizi forniti e per qualunque danno che possano aver subito in conseguenza di tale difetto di conformità, i viaggiatori abbiano diritto, rispettivamente, a una riduzione del prezzo e a un risarcimento adeguati da parte degli organizzatori di viaggi. Conferendo tali diritti ai viaggiatori, tale disposizione consente di ripristinare l'equilibrio contrattuale esistente al momento della conclusione di contratti di pacchetto turistico in quanto consente, da un lato, di esigere dagli organizzatori di viaggi che essi ripristinino un prezzo corrispondente ai servizi effettivamente forniti e, dall'altro, di ottenere, da tali organizzatori, una compensazione per il danno che i viaggiatori interessati hanno subito in conseguenza del difetto di conformità dei servizi forniti.

58 Per contro, né il tenore letterale dell'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302 né il contesto in cui si inserisce tale disposizione consentono di ritenere che la concessione dei diritti ai viaggiatori previsti da quest'ultima abbia anche lo scopo di consentire che gli organizzatori di viaggi vengano sanzionati in caso di difetto di conformità. Né detta disposizione né l'articolo 13 di tale direttiva, che prevede un regime di responsabilità contrattuale armonizzato di tali organizzatori, prevedono la possibilità di imporre a questi ultimi un risarcimento punitivo. L'articolo 25 della direttiva 2015/2302, che dispone che gli Stati membri fissano le disposizioni relative alle sanzioni applicabili a violazioni di disposizioni nazionali adottate conformemente a tale direttiva, conferma che la concessione di tali diritti ai viaggiatori non ha lo scopo di consentire che detti organizzatori vengano sanzionati.

59 Inoltre, l'obiettivo della direttiva 2015/2302 di contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori non può, di per sé, giustificare un'interpretazione dell'articolo 14, paragrafi 1 e 2, di tale direttiva secondo la quale tale disposizione avrebbe anche lo scopo di sanzionare gli organizzatori di viaggi. Infatti, un siffatto livello di protezione è già raggiunto da detta direttiva conferendo tali diritti ai viaggiatori al fine di ristabilire l'equilibrio contrattuale tra questi ultimi e gli organizzatori a seguito di difetti di conformità dei servizi forniti.

60 Per i motivi che precedono, occorre rispondere alla terza questione dichiarando che l'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302 deve essere interpretato nel senso che il diritto a un'adeguata riduzione di prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità e

il diritto al risarcimento per qualunque danno subito in conseguenza di un difetto di conformità, previsti da tale disposizione, hanno lo scopo di ristabilire l'equilibrio contrattuale tra gli organizzatori di viaggi e i viaggiatori e non di sanzionare tali organizzatori.

Sulla quarta questione

61 Con la sua quarta questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che le situazioni risultanti da atti di esercizio del potere pubblico, quali la demolizione di un'infrastruttura turistica in esecuzione di una decisione di un'autorità pubblica, non rientrano nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi di tale disposizione.

62 Al riguardo, occorre rilevare che 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».

63 Il considerando 31 di detta direttiva illustra la portata di tale nozione, indicando che «[essa] 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».

64 Inoltre, la Corte ha già dichiarato che la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» è simile alla nozione di «forza maggiore» nel senso di circostanze indipendenti da chi le fa valere, straordinarie ed imprevedibili, le cui conseguenze sarebbe stato impossibile evitare malgrado tutta la diligenza posta. Pertanto, nonostante l'assenza di qualsiasi riferimento, nella direttiva 2015/2302, alla forza maggiore, la Corte ha ritenuto che tale nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» concretizzi e costituisca un'attuazione esaustiva della nozione di «forza maggiore» nell'ambito di detta direttiva (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 nonché giurisprudenza citata).

65 Inoltre, la Corte ha dichiarato che i termini «inevitabili e straordinarie» di cui all'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302 sono collegati solo a situazioni che erano imprevedibili (v., in tal senso, sentenza del 29 febbraio 2024, Tez Tour, C-299/22, EU:C:2024:181, punto 74).

66 Ne consegue che le situazioni risultanti da atti di esercizio del potere pubblico possono rientrare nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302, solo se tali situazioni sono fuori dal controllo della parte che le invoca e hanno conseguenze che non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure, il che implica che tali circostanze sono indipendenti da chi le fa valere e sono imprevedibili.

67 Orbene, l'adozione di atti di esercizio del potere pubblico è generalmente disciplinata da norme sia procedurali sia sostanziali che garantiscono, in particolare, che tali atti siano adottati in modo trasparente a seguito di una ponderazione di diversi interessi. L'esecuzione di detti atti è, inoltre, generalmente preceduta da una certa pubblicità. Le situazioni risultanti dall'adozione di tali atti non sono quindi generalmente imprevedibili.

68 Nel caso di specie, la convenuta nel procedimento principale ritiene che i lavori di demolizione di cui trattasi siano la conseguenza di un atto di esercizio del potere pubblico al quale doveva sottostare, di modo che il difetto di conformità che risulta da tale atto corrisponde a una circostanza inevitabile e straordinaria che la libera dal suo obbligo di risarcimento nei confronti dei ricorrenti nel procedimento principale.

69 A tal riguardo, occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3, lettera c), della direttiva 2015/2302, al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

70 Spetta pertanto al giudice del rinvio valutare se, nel caso di specie, la demolizione delle infrastrutture di cui trattasi nel procedimento principale, in esecuzione di una decisione delle autorità albanesi, abbia creato una situazione fuori dal controllo dell'organizzatore di viaggi interessato e abbia avuto conseguenze che non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure. A tal riguardo, spetterà al giudice del rinvio stabilire se, prima dell'adozione di tale decisione, detto organizzatore o il gestore dell'infrastruttura turistica in questione sia stato informato del procedimento sfociato nell'adozione di detta decisione, o addirittura abbia partecipato a tale procedimento, o se tali persone siano state informate del contenuto della medesima decisione prima della sua esecuzione. Una siffatta informazione o partecipazione di tale gestore è sufficiente dal momento che, in forza dell'articolo 13, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, detto organizzatore può essere ritenuto responsabile di qualsiasi difetto di conformità causato dai suoi fornitori di servizi turistici (v., in tal senso, sentenza del 18 marzo 2021, Kuoni Travel, C-578/19, EU:C:2021:213, punto 35).

71 In presenza di una siffatta partecipazione o di una siffatta informazione, la demolizione delle infrastrutture di cui trattasi non può essere considerata imprevedibile. Il difetto di conformità dei servizi forniti a causa di tale demolizione non può essere considerato una situazione fuori dal controllo dell'organizzatore di viaggi interessato e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure. Infatti, qualora tale organizzatore o il suo fornitore di servizi siano informati di una siffatta decisione e detto organizzatore benefici di un termine sufficiente per poter proporre, con la dovuta diligenza, al viaggiatore interessato altre prestazioni adeguate conformemente all'articolo 13, paragrafo 5, della direttiva 2015/2302, prima dell'attuazione di tale decisione, non si può ritenere che le conseguenze derivanti da tale decisione non avrebbero potuto essere evitate dal medesimo organizzatore. In tali circostanze, detta demolizione non potrebbe rientrare nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3, lettera c), della direttiva 2015/2302.

72 Se del caso, la prevedibilità della demolizione delle infrastrutture di cui trattasi in esecuzione di una decisione delle autorità albanesi escluderebbe altresì che l'organizzatore di viaggi interessato possa esimersi dal suo obbligo di risarcire i ricorrenti nel procedimento principale in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), della direttiva 2015/2302, il quale dispone che al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità sia imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico e sia imprevedibile o inevitabile.

73 Alla luce dell'insieme delle considerazioni che precedono, occorre rispondere alla quarta questione dichiarando che l'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302 deve essere interpretato nel senso che le situazioni risultanti dall'adozione di atti di esercizio del potere pubblico, quali la demolizione di un'infrastruttura turistica in esecuzione di una decisione di un'autorità pubblica, non rientrano nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai

sensi di tale disposizione, qualora tali atti siano stati adottati a seguito di un procedimento che ha consentito agli interessati, quali l'organizzatore di viaggi di cui trattasi o i suoi eventuali fornitori di servizi turistici, di averne conoscenza in tempo utile prima della loro esecuzione.

Sulle spese

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

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

1) **L'articolo 14, paragrafo 3, lettera b), 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, in combinato disposto con l'articolo 4 di tale direttiva,**

   deve essere interpretato nel senso che:

   esso osta a una disposizione del diritto nazionale che prevede che, qualora il difetto di conformità dei servizi di un pacchetto turistico sia imputabile a un terzo estraneo alla fornitura di tali servizi e sia imprevedibile o inevitabile, l'organizzatore di viaggi deve dimostrare che tale difetto di conformità è dovuto a colpa del terzo al fine di potersi esimere dalla sua responsabilità nei confronti del viaggiatore.

2) **L'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302**

   deve essere interpretato nel senso che:

   anche se un viaggiatore ha usufruito di una parte dei servizi forniti da un organizzatore di viaggi, l'adeguata riduzione di prezzo alla quale tale viaggiatore ha diritto in caso di difetto di conformità di tali servizi può corrispondere a un rimborso integrale del prezzo del pacchetto turistico di cui trattasi qualora tale difetto di conformità sia di gravità tale, tenuto conto del suo oggetto, da rendere il pacchetto turistico oggettivamente privo di interesse per detto viaggiatore.

3) **L'articolo 14, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2015/2302**

   deve essere interpretato nel senso che:

   il diritto a un'adeguata riduzione di prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità e il diritto al risarcimento per qualunque danno subito in conseguenza di un difetto di conformità, previsti da tale disposizione, hanno lo scopo di ristabilire l'equilibrio contrattuale tra gli organizzatori di viaggi e i viaggiatori e non di sanzionare tali organizzatori.

4) **L'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302**

deve essere interpretato nel senso che:

le situazioni risultanti dall'adozione di atti di esercizio del potere pubblico, quali la demolizione di un'infrastruttura turistica in esecuzione di una decisione di un'autorità pubblica, non rientrano nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi di tale disposizione, qualora tali atti siano stati adottati a seguito di un procedimento che ha consentito agli interessati, quali l'organizzatore di viaggi di cui trattasi o i suoi eventuali fornitori di servizi turistici, di averne conoscenza in tempo utile prima della loro esecuzione.

Firme