



COMUNICATO STAMPA n. 134/25

Lussemburgo, 23 ottobre 2025

Sentenza della Corte nella causa C-469/24 | [Tuleka]¹

Pacchetti turistici: in caso di scorretta esecuzione del contratto, il viaggiatore può essere integralmente rimborsato, anche se alcuni servizi gli sono stati forniti

È quanto avviene nel caso in cui l'inesatta esecuzione dei servizi turistici sia così grave da rendere il pacchetto turistico privo di oggetto e il viaggio oggettivamente privo di interesse per il viaggiatore

Due viaggiatori polacchi sono partiti per un soggiorno «tutto compreso» in un hotel a cinque stelle in Albania.

Il giorno successivo al loro arrivo, sono stati svegliati dal rumore dei lavori di demolizione delle piscine dell'hotel, ordinati dalle autorità albanesi. I lavori sono proseguiti per quattro giorni, dalle ore 7.30 alle ore 19.30, al termine dei quali le piscine, la passeggiata lungomare e la banchina pavimentata con accesso al mare erano completamente demolite. I viaggiatori hanno anche dovuto attendere a lungo in coda per avere i pasti e sono stati costretti a presentarsi fin dall'inizio del servizio, dato che il numero di pasti disponibili era limitato. Il servizio di ristoro del pomeriggio è stato inoltre annullato. Infine, negli ultimi tre giorni del soggiorno, sono iniziati dei nuovi lavori per l'aggiunta di un quinto piano all'hotel.

I viaggiatori hanno presentato ricorso al fine di ottenere il rimborso integrale del prezzo del viaggio nonché il risarcimento del danno. Volendo ottenere dei chiarimenti sui diritti che la direttiva relativa ai pacchetti turistici² conferisce ai viaggiatori, il giudice polacco si è rivolto alla Corte di giustizia.

La Corte ritiene che **un viaggiatore abbia diritto al rimborso integrale del prezzo pagato** non soltanto nel caso in cui tutti i servizi turistici non siano stati eseguiti o siano stati eseguiti in maniera scorretta, ma anche **nel caso in cui, nonostante la fornitura di alcuni servizi, la loro esecuzione inesatta sia così grave da rendere il pacchetto turistico privo di oggetto e il viaggio oggettivamente privo di interesse per il viaggiatore**. Essa aggiunge che spetterà al giudice nazionale valutare, alla luce dell'insieme delle circostanze, se ciò sia quanto avvenuto nel caso di specie.

La Corte osserva altresì che la direttiva mira solo a ristabilire l'equilibrio contrattuale tra i viaggiatori e l'organizzatore di viaggi. **Essa non consente, invece, di sanzionare quest'ultimo, in particolare imponendogli un risarcimento punitivo.**

La Corte ricorda inoltre che al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che la mancata esecuzione o l'inesatta esecuzione dei servizi turistici forniti è imputabile a un terzo ed è imprevedibile o inevitabile. Secondo la direttiva, **questa possibilità di sottrarsi alla responsabilità nei confronti del viaggiatore non dipende da un'eventuale colpa del terzo**. Di conseguenza, la direttiva osta alla legislazione polacca che impone all'organizzatore di viaggi di provare tale colpa.

Per quanto riguarda la questione se i lavori di demolizione possano essere considerati «una circostanza inevitabile e

straordinaria», che esonera l'organizzatore dall'obbligo di versare un risarcimento, la Corte rileva che essi derivano da un atto di esercizio del potere pubblico. Orbene, tali atti sono generalmente adottati in modo trasparente e sono preceduti da una certa pubblicità. Spetta quindi al giudice nazionale verificare se l'organizzatore di viaggi o il gestore dell'infrastruttura turistica fossero stati informati del procedimento che ha portato alla decisione di demolizione, o addirittura vi avessero partecipato, o ancora se fossero stati informati del contenuto di tale decisione prima della sua esecuzione. **In presenza di tale partecipazione o informazione, la demolizione delle infrastrutture di cui trattasi non può essere considerata imprevedibile. Di conseguenza, l'organizzatore non può essere esonerato dall'obbligo ad esso incombente di risarcire i viaggiatori.**

IMPORTANTE: Il rinvio pregiudiziale consente ai giudici degli Stati membri, nell'ambito di una controversia della quale sono investiti, di interpellare la Corte in merito all'interpretazione del diritto dell'Unione o alla validità di un atto dell'Unione. La Corte non risolve la controversia nazionale. Spetta al giudice nazionale risolvere la causa conformemente alla decisione della Corte. Tale decisione vincola egualmente gli altri giudici nazionali ai quali venga sottoposto un problema simile.

Documento non ufficiale ad uso degli organi d'informazione che non impegna la Corte di giustizia.

Il testo [integrale e, se del caso, la sintesi](#) della sentenza sono pubblicati sul sito CURIA il giorno della pronuncia.

Contatto stampa: Jacques René Zammit ☎ (+352) 4303 3355.

Immagini della pronuncia della sentenza sono disponibili su «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.

Restate in contatto!



¹ Il nome della presente causa è un nome fittizio. Non corrisponde al nome reale di nessuna delle parti del procedimento.

² [Direttiva \(UE\) 2015/2302](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati.