

## Responsabilità civile

---

### ***Danno da vacanza rovinata: responsabilità di agenzia viaggi e tour operator***

di **Alessandra Sorrentino, Avvocato**



Cass. civ., Sez. VI - 3, ord. 02.02.2022, n. 3150 – Pres. Amendola – Rel. Rossetti

Trasporti – Contratto di viaggio turistico – Pacchetto turistico “tutto compreso” – Definizioni e responsabilità dell’intermediario e dell’organizzatore – Conoscenza da parte dell’intermediario della non affidabilità dell’organizzatore – Onere probatorio.

(art. 43 d. lgs 79/2011, art. 1176 c.c.)

**Massima:** *“L’intermediario di viaggi (o “agenzia di viaggi”) risponde delle obbligazioni tipiche di un mandatario o venditore, quali, ad esempio, scegliere con oculatezza l’organizzatore, trasmettere tempestivamente le prenotazioni, incassare il prezzo o restituirlo in caso di annullamento. L’intermediario, invece, non è responsabile degli inadempimenti dell’organizzatore o della non rispondenza dei servizi effettivamente offerti a quelli promessi e pubblicizzati, a meno che il viaggiatore o il turista non dimostri che l’intermediario, tenuto conto della natura degli inadempimenti lamentati, conosceva o avrebbe dovuto conoscere, facendo uso della diligenza da lui esigibile in base all’attività esercitata, l’inaffidabilità del tour operator cui si era rivolto, oppure la non rispondenza alla realtà delle prestazioni con quelle promesse e pubblicizzate”.*

#### **CASO**

Una coppia di turisti conveniva in giudizio un’agenzia viaggi, presso la quale aveva acquistato un pacchetto turistico “tutto compreso”, avente ad oggetto un soggiorno di una settimana in Tunisia, chiedendone il risarcimento del danno da vacanza rovinata. Gli attori, infatti, allegavano una serie di disservizi: in particolare, non vennero informati della lunghezza delle operazioni di controllo dei passaporti all’arrivo in Tunisia (protrattisi per ore), non fruirono del transfert privato, prenotato e pagato, dall’aeroporto all’albergo, la stanza non era pulita e non

disponeva di aria condizionata funzionante, né di frigo bar, la spiaggia era priva di lettini prendisole sufficienti per tutti gli ospiti, etc.

L'agenzia viaggi si costituiva in giudizio, eccependo di essere solo intermediario e non organizzatore del viaggio e che solo quest'ultimo era tenuto a rispondere degli inadempimenti dell'albergatore.

La pronuncia di primo grado, che accoglieva la domanda degli attori, veniva ribaltata dalla Corte d'appello, che rilevava l'errore in cui era incorso il Giudice di prime cure, confondendo la posizione giuridica del *tour operator* con la quella dell'intermediario, condannando quest'ultimo per un tipo di responsabilità ascrivibile solo al primo.

La parte soccombente proponeva ricorso in cassazione.

La Suprema Corte, ritenendo non fondato il motivo, rigettava il ricorso.

## SOLUZIONE

Gli Ermellini, con l'ordinanza in commento, hanno esaminato il tema della responsabilità dell'agenzia viaggi per il c.d. danno da vacanza rovinata, nel caso di turisti che avevano agito in via risarcitoria, a seguito di una vacanza non rispondente a quanto illustrato ed acquistato dall'intermediario. I Giudici di legittimità hanno chiarito che, in tema di inadempimento delle obbligazioni derivanti dalla vendita del pacchetto turistico, la regola generale è quella della responsabilità del solo organizzatore del viaggio (c.d. *tour operator*) e non dell'intermediario (c.d. *agenzia viaggi*) ed hanno ribadito la differenza tra le due figure.

## QUESTIONI

La motivazione del Collegio si apre con un lungo *excursus* normativo, in considerazione del fatto che la vacanza *de quo* risale al 2013 e, dunque, prima delle modifiche apportate nel 2018 al Codice del Turismo. All'epoca dei fatti, la responsabilità del fornitore di pacchetti turistici "tutto compreso" era regolata dagli artt. 32 ss. del d. lgs 79/2011, nel quale confluivano norme più risalenti mutate dagli artt. 3 e 4 del d. lgs 111/1995, a sua volta emanato in attuazione della Direttiva comunitaria 90/314, la quale forniva le definizioni di "*organizzatore di viaggio*" e di "*venditore*", che vennero dapprima trasfuse nel Codice del Consumo del 2006 e poi nel Codice del Turismo del 2011 (artt. 33-34 d. lgs 79/2011), in seguito ampiamente modificato dal d. Lgs. 21.5.2018, n. 62.

Tali norme definiscono:

- l'"organizzatore di viaggio" come colui che si obbliga, in nome proprio e verso corrispettivo forfettario, a procurare a terzi pacchetti turistici;
- l'"intermediario" come colui che "vende o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici" realizzati dall'organizzatore.

Da circa trent'anni, quindi, non vi sono dubbi sulle nozioni di “organizzatore”, “venditore” ed “intermediario” di viaggi-vacanza:

- “organizzatore” è chi combina gli elementi del viaggio e li offre al pubblico sotto forma di “pacchetto tutto compreso”;
- “venditore” o “intermediario” è chi vende i pacchetti realizzati da terzi.

Nella formulazione precedente alle modifiche apportate dal d. lgs 62/2018, l'art. 43 del Codice del Turismo, applicabile *ratione temporis* alla fattispecie in esame, prevedeva che: “fermo restando gli obblighi previsti dall'art. 42, in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità”.

Tale formulazione normativa non forniva criteri atti a descrivere chiaramente le ipotesi di inadempimento in cui i due soggetti, l'organizzatore ed il venditore, erano chiamati a rispondere.

Ne era scaturito un vivace dibattito dottrinale e giurisprudenziale: secondo un primo orientamento, organizzatore e venditore erano solidalmente responsabili; per un altro orientamento, tra tali soggetti non si configura una responsabilità solidale, giacché essi sono chiamati a rispondere del danno in misura proporzionale alla propria responsabilità (Cass. civ., 21388/2009; Cass. civ., 16868/2002). Inoltre, la norma non prevede alcuna azione di regresso del venditore del pacchetto turistico nei confronti dell'organizzatore, laddove, invece, il legislatore l'ha espressamente prevista per l'intermediario nei confronti dei fornitori dei singoli servizi. Talché si deduce che se il legislatore avesse voluto prevedere una responsabilità del venditore nei confronti del consumatore, in caso di inadempimento del *tour operator*, lo avrebbe espressamente disposto.

Consolidata giurisprudenza della Suprema Corte ha individuato nel contratto di intermediazione di viaggio un mandato conferito dal viaggiatore all'agenzia viaggi, con la conseguenza che la responsabilità dell'intermediario (o agenzia viaggi) è strettamente limitata all'adempimento del mandato ricevuto dal viaggiatore e, pertanto, egli – secondo il prevalente orientamento giurisprudenziale (Cass. civ., 696/2010; Cass. civ., 1669/2020) – non risponde delle obbligazioni derivanti dall'organizzazione del viaggio o della non rispondenza dei servizi effettivamente offerti a quelli pubblicizzati o promessi.

Rientrano, invece, tra le obbligazioni tipiche del venditore o mandatario, ad esempio, quella di scegliere con oculatezza l'organizzatore, quella di trasmettere tempestivamente le prenotazioni, quella di incassare il prezzo o di restituirlo in caso di annullamento.

Il *tour operator*, invece, è responsabile per l'inesatta o mancata esecuzione dei servizi oggetto del contratto di viaggio, di eventuali servizi turistici supplementari – quali, ad esempio, la cancellazione di un'escursione inserita nel programma oggetto del contratto – e dell'inadempimento degli obblighi collegati all'organizzazione del viaggio.

L'unico caso in cui, secondo l'ordinanza in commento, sussiste una responsabilità solidale dell'intermediario/agenzia viaggi è quella della c.d. *culpa in eligendo*, ossia qualora il viaggiatore dimostri che l'intermediario, tenuto conto della natura degli inadempimenti lamentati, conosceva o avrebbe dovuto conoscere, facendo uso della diligenza tipica dell'attività esercitata, ex art. 1176, co. 2°, c.c., l'inaffidabilità del *tour operator* o la non rispondenza alla realtà delle prestazioni promesse e pubblicizzate tramite gli opuscoli e le brochure.

Sebbene l'ordinanza in commento non ne faccia riferimento, tuttavia, in altre pronunce della Corte di legittimità in materia è stato espressamente affermato che il presupposto, affinché la responsabilità del venditore sia limitata alle obbligazioni tipiche del mandatario/venditore, è che il viaggiatore sia a conoscenza della qualità e del ruolo di quest'ultimo e che, quindi, nel contratto di intermediazione di viaggio sia esplicitamente previsto che egli agisce in tale qualità.

L'ordinanza in commento offre lo spunto per chiarire che in tema di turismo e servizi collegati è di recente intervenuto il d. lgs. 21.05.2018, n. 62, il quale si applica a tutti i contratti conclusi a decorrere dal 01.07.2018 ed introduce una dettagliata disciplina delle responsabilità di venditore ed organizzatore, tale da superare i dubbi, esistenti nel vigore della precedente normativa, relativi alla ripartizione di responsabilità tra i due menzionati soggetti, che trovano ora la rispettiva disciplina in distinti articoli.

Il nuovo codice del turismo regola ogni fase del rapporto: dalla stipulazione all'esecuzione del contratto di pacchetto turistico, ivi compresa l'osservanza degli obblighi di informazione prima e durante lo svolgimento del rapporto, nonché la tutela sanzionatoria e risarcitoria, stabilendo obblighi di protezione in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore.

Nel nuovo codice del turismo viene espressamente previsto che il venditore risponde della corretta esecuzione del mandato, conferitogli dal cliente con il contratto di intermediazione di viaggio (è, perciò, responsabile di eventuali errori di prenotazione, anche se dipendenti da difetti tecnici nel sistema di prenotazione che gli siano imputabili; è responsabile laddove ometta di fornire al viaggiatore le informazioni relative alla propria qualità di intermediario), mentre l'organizzatore risponde dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita del pacchetto turistico (sia prestati dall'organizzatore, sia da altri fornitori di servizi turistici) ed è tenuto al risarcimento di tutti i danni subiti dal viaggiatore in conseguenza di un difetto di conformità, salvo che quest'ultimo sia imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo, ovvero dovuto a circostanze imprevedibili, straordinarie o inevitabili.

Tornando alla ordinanza in commento, la conclusione del Supremo Collegio è nel senso che l'agenzia viaggi è un mero venditore e, come tale, risponde soltanto delle obbligazioni derivanti dalla vendita e nel caso di specie non vi è dubbio che l'agenzia di viaggi sia un mero intermediario; peraltro, è lo stesso ricorrente ad aver correttamente qualificato i due soggetti, organizzatore ed intermediario, e proprio tale qualificazione escludeva che il turista potesse

pretendere di essere risarcito dall'agenzia viaggi per danni per i quali la responsabilità non era alla medesima ascrivibile ma al *tour operator*.

Conseguentemente, in applicazione dei principi sopra esposti, i quali soddisfano la duplice esigenza di garantire un'equilibrata distribuzione dei rischi tra i professionisti coinvolti e un alto livello di tutela dei viaggiatori, la Corte di Cassazione ha rigettato il ricorso.

Seminari di specializzazione

**RESPONSABILITÀ DA E-COMMERCE PER INTERMEDIARI  
DEL TURISMO E PROPERTY MANAGER**

[Scopri di più >](#)