

Cass., 18 gennaio 2023, n. 1414

La Corte di Cassazione fa il punto sulla distinzione tra contratto di viaggio vacanza “tutto compreso” (c.d. pacchetto turistico) e contratto di intermediazione di viaggio (CVV), specificando che il primo si distingue dal secondo per la “finalità turistica” sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo, con la conseguenza che l’organizzatore e il venditore del pacchetto turistico assumono, nell’ambito del rischio di impresa, un’obbligazione di risultato nei confronti dell’acquirente, essendo tenuti a risarcire qualsiasi danno da questi subito a causa della fruizione del pacchetto turistico e rispondono solidalmente ogni qualvolta sia ravvisabile una responsabilità diretta del prestatore di servizi nei confronti del consumatore per il servizio reso (o non reso).

Cass., (ord.) 2 febbraio 2022, n. 3150

Con tale ordinanza la Suprema Corte di Cassazione fa chiarezza in merito alla responsabilità dell’intermediario di viaggi, stabilendo che quest’ultimo risponde delle obbligazioni tipiche di un mandatario o venditore, ma non anche degli inadempimenti dell’organizzatore o della non rispondenza dei servizi effettivamente offerti a quelli promessi e pubblicizzati, salvo che il viaggiatore non dimostri che l’intermediario, facendo uso della diligenza da lui esigibile in base all’attività esercitata, conosceva o avrebbe dovuto conoscere l’inaffidabilità del tour operator cui si era rivolto, oppure la non rispondenza alla realtà delle prestazioni da quelle promesse e pubblicizzate.

Cass., 24 novembre 2020, n. 26694

In caso di mancato/inesatto adempimento delle obbligazioni conseguenti alla vendita di un pacchetto turistico, organizzatore e venditore non incorrono in una responsabilità solidale nei confronti del turista-acquirente, bensì sono tenuti al risarcimento secondo le rispettive responsabilità: il tour operator per l’inadempimento degli obblighi derivanti dal contratto di viaggio concluso, il venditore, degli obblighi derivanti dal mandato ad acquistare il pacchetto turistico. L’assenza di una solidarietà passiva, di conseguenza, implica che il venditore non possa agire in regresso nei confronti dell’organizzatore ex art. 1299 c.c.

Cass., 8 luglio 2020, n. 14257

Nel settore dei contratti di viaggio organizzato, all’obbligo dell’organizzatore di fornire per iscritto determinate informazioni prima della partenza, corrisponde l’onere dell’acquirente del pacchetto di prendere visione delle stesse. Il dogma consumeristico che colloca sempre il consumatore in una posizione di debolezza contrattuale deve, in altri termini, essere temperato in ragione di un principio di autoresponsabilità del consumatore-turista in merito alla lettura e all’utilizzo delle informazioni rese del professionista. Nel caso di specie, pertanto, il comportamento negligente dell’acquirente che non ha letto, né utilizzato le informazioni poste a disposizione dall’organizzatore prima della partenza, esclude l’esistenza di un pregiudizio suscettibile di risarcimento.

Cass., 23 aprile 2020, n. 8124

L’organizzatore e il venditore di un pacchetto turistico assumono un’obbligazione di risultato nei confronti dell’acquirente, cui fa seguito una responsabilità contrattuale solidale, ai sensi dell’art. 14, comma 2, del d.lg. n. 111 del 1995 attuativo della direttiva 90/314/CEE ed applicabile ai rapporti sorti anteriormente all’entrata in vigore del Codice del consumo, e l’obbligo di risarcimento del danno subito dal turista anche quando la responsabilità sia ascrivibile esclusivamente al terzo prestatore del servizio del cui operato si siano serviti per fornire la complessiva prestazione e non sia correlata ad un difetto di diligenza nella scelta di tale soggetto, ovvero alla possibilità di controllarne in concreto le modalità operative nell’esecuzione della prestazione, salvo il diritto di rivalsa nei confronti del terzo stesso.

Cass., 10 luglio 2018, n. 18047

La Corte ritiene che qualora le parti non possano utilizzare il pacchetto turistico per impossibilità

sopravvenuta e per cause di forza maggiore, non prevedibili né ascrivibili alla condotta dei contraenti, questi dovranno ricevere il rimborso dell'intero pacchetto turistico mai utilizzato, a prescindere dalla stipula o meno della polizza assicurativa volta a coprire eventi imprevedibili come quello in esame.

Cass., 6 luglio 2018, n. 17724

Il *tour operator* è tenuto a risarcire i danni subiti dal viaggiatore anche se la responsabilità è del vettore o di altri prestatori di servizi, salvo poi rivalersi verso questi ultimi.

Cass., (ord.) 16 marzo 2017, n. 6830

Il *tour operator* è tenuto al risarcimento del danno da danno da vacanza rovinata qualora sussista la gravità della lesione e la serietà del pregiudizio patito dal turista.

Cass. 14 giugno 2016, n. 12143

Il turista che chieda la condanna dell'agente di viaggi al risarcimento del danno non patrimoniale c.d. da "vacanza rovinata" ha l'onere di allegare gli elementi di fatto dai quali possa desumersi l'esistenza e l'entità del pregiudizio, in base alla disciplina codicistica del risarcimento del danno da inadempimento contrattuale.

Cass., 14 luglio 2015, n. 14662

Il danno non patrimoniale da vacanza rovinata richiede la verifica della gravità della lesione e della serietà del pregiudizio patito dal turista istante, al fine di accertarne la compatibilità con il principio di tolleranza delle lesioni minime, strettamente connesso al dovere di solidarietà sociale di cui all'art. 2 cost., e si traduce in un'operazione di bilanciamento demandata al prudente apprezzamento del giudice di merito, il quale attribuisce rilievo solo a quelle condotte che offendono in modo sensibile la portata effettiva dello stesso.

Cass., 10 marzo 2014, n. 5496

La Corte di Cassazione, confermando la sentenza della Corte d'Appello impugnata, rigetta il ricorso promosso contro un'agenzia di viaggi in cui il ricorrente richiedeva il risarcimento del danno subito in viaggio per una caduta dalla bicicletta a causa del malfunzionamento dei freni della stessa. Nella sentenza la Corte sottolinea come dalle disposizioni contrattuali non emergesse alcun obbligo in capo all'agenzia di fornire il servizio di biciclette e, di conseguenza, esclude l'inadempimento contrattuale dell'agenzia, ovvero una responsabilità ad essa imputabile.

Cass., (ord.) 18 settembre 2013, n. 21419

La conclusione di un contratto di albergo, anche al di fuori di un pacchetto turistico, non impedisce l'applicazione della disciplina sui contratti del consumatore, qualora ricorrano gli estremi di cui alle definizioni del codice del consumo. La disciplina di cui al d.lg. n. 206 del 2005, infatti, si applica a tutti i contratti conclusi tra un consumatore ed un professionista, vale a dire tra una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta ed una persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, a prescindere dal tipo contrattuale prescelto dalle parti e dalla natura della prestazione oggetto del contratto. Il contratto d'albergo, pertanto, se concluso dal privato-persona fisica per il soddisfacimento di esigenze di vita quotidiana, estranee all'esercizio della propria eventuale attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta, sarà soggetto alla disciplina generale dei contratti del consumatore quanto all'individuazione del giudice competente - da individuarsi in quello del luogo di residenza o domicilio del consumatore, anche qualora non integri la fattispecie di contratto di vendita di pacchetto turistico, poiché la disciplina relativa a quest'ultimo si pone quale normativa speciale ed ulteriore rispetto a quella generale dei contratti del consumatore.

Cass., 11 dicembre 2012, n. 22619

Il *tour operator* è direttamente responsabile dei danni patiti dal turista-consumatore anche nel caso in cui gli stessi siano da ascrivere alla condotta colposa di un terzo prestatore (nel caso in esame, conducente

di taxi) della cui attività si sia avvalso il tour operator. Quest'ultimo è tenuto al risarcimento dei danni sofferti dal consumatore di pacchetto turistico in conseguenza della attività del terzo, salvo in ogni caso il diritto di rivalsa nei confronti del terzo prestatore. Ne consegue che, in riferimento alla fattispecie in esame, il tour operator risponde dei danni subiti dal turista in occasione del sinistro stradale avvenuto durante il trasferimento in taxi per raggiungere l'aeroporto da cui imbarcarsi per il volo di ritorno. Il servizio taxi era stato organizzato dal tour operator in sostituzione, per causa di forza maggiore, di quello aereo, contrattualmente previsto.

Cass., 2 marzo 2012, n. 3256

La sentenza fornisce chiarimenti in merito a due profili: l'individuazione dell'ambito di applicabilità della disciplina in materia di pacchetti turistici e la facoltatività per il turista di contestare sul posto eventuali disservizi. Con riguardo al primo profilo, devono considerarsi come «non accessori» all'alloggio gli altri servizi, strettamente funzionali alla finalità turistica, aggiuntivi rispetto alla ospitalità e ai tradizionali accessori. Ai fini della determinazione della prefissata combinazione di elementi necessari alla costituzione di un pacchetto turistico è, inoltre, necessario che la vendita sia avvenuta ad un «prezzo forfettario». A tale riguardo non rileva che la fruizione di tali altri servizi sia subordinata all'acquisto di una «tessera club» presso il villaggio turistico, nè rileva il prezzo indicato per i servizi aggiuntivi, quando, come nel caso di specie, tali altri servizi siano già stati presentati nell'opuscolo informativo e l'acquisto della tessera sia stato obbligatorio per il consumatore. In merito al secondo profilo, è stato chiarito che il reclamo «in loco» non necessita di alcuna formalità e, se non viene effettuato, non comporta decadenze, in quanto deve essere inteso come una previsione a favore del turista-consumatore.

Cass., 10 gennaio 2011, n. 297

L'organizzatore, a fronte della sottoscrizione da parte del consumatore - in base ad una proposta contrattuale contenuta nel «*depliant*» illustrativo - di un contratto avente ad oggetto un pacchetto turistico «tutto compreso», assume specifici obblighi contrattuali, tra i quali anche quelli di tipo qualitativo. Pertanto, sussiste la responsabilità contrattuale dell'organizzatore ed il conseguente suo obbligo risarcitorio nel caso in cui le prestazioni non siano esattamente adempiute, salvo la prova della non imputabilità dell'inadempimento, derivante, ai sensi dell'art. 1256 c.c. e del d.lg. 17 marzo 1995, n. 111, art. 17, applicabile *ratione temporis*, da eventi successivi alla stipula del contratto, quali il caso fortuito o la forza maggiore, ovvero l'esclusiva responsabilità del terzo o del consumatore. Trattandosi di responsabilità contrattuale, spetterà al consumatore-viaggiatore allegare il titolo del viaggio ed i relativi inadempimenti di controparte ed all'organizzatore dimostrare di aver agito con la normale diligenza, di aver fatto tutto il possibile per evitare i danni e, eventualmente, la sussistenza di un caso fortuito o di forza maggiore.

Cass., 4 marzo 2010, n. 5189

In virtù del contratto avente ad oggetto un pacchetto turistico «tutto compreso», perfezionatosi attraverso la sottoscrizione, da parte del consumatore, di una articolata proposta contrattuale, l'organizzatore assume specifici obblighi contrattuali, soprattutto di tipo qualitativo, che concernono principalmente le modalità del viaggio, la qualità dell'alloggio e il livello dei servizi. Pertanto, se codeste prestazioni non fossero esattamente adempiute, sussisterebbe responsabilità contrattuale dell'organizzatore con annessi obblighi risarcitori, a meno che non venga fornita la prova della non imputabilità dell'inadempimento, in quanto derivato da caso fortuito o forza maggiore ovvero da esclusiva responsabilità del viaggiatore o di un soggetto terzo.

Cass., 19 gennaio 2010, n. 696

In relazione ai contratti di viaggio, l'intermediario assume nei confronti del viaggiatore non solo la responsabilità propria del mandatario, ma anche quella di cui alla convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 (CCV), resa esecutiva in Italia attraverso la legge 27 dicembre 1977, n. 1084. In proposito va rilevato come, in virtù del primo tipo di responsabilità, l'intermediario dovrà eseguire le operazioni nell'interesse del viaggiatore con la diligenza di cui all'art. 1710 c.c. e sarà gravato da specifici obblighi di attenzione e

oculatezza, in particolare nella scelta dell'organizzatore del viaggio e dei prestatori dei servizi turistici; l'intermediario non sarà invece responsabile degli inadempimenti dell'organizzatore o della mancata corrispondenza dei servizi offerti rispetto a quelli promessi e pubblicizzati, a meno che il viaggiatore non dimostri che un diligente intermediario, tenuto conto della natura degli inadempimenti lamentati, avrebbe quantomeno dovuto conoscere la scarsa affidabilità dei soggetti cui si era rivolto o la non corrispondenza alla realtà delle prestazioni promesse e pubblicizzate.

Cass., 3 dicembre 2009, n. 25396

L'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico assumono, nell'ambito del rischio di impresa, un'obbligazione di risultato nei confronti del consumatore acquirente. La loro responsabilità non è correlata ad un difetto di diligenza nella scelta del prestatore di servizi di cui si avvalgono ovvero alla possibilità di controllarne in concreto le modalità operative nell'esecuzione della prestazione; ma sono chiamati a rispondere ogniqualvolta sia ravvisabile una responsabilità contrattuale diretta del prestatore di servizi nei confronti del consumatore per il servizio a lui fornito. Tutto ciò trova giustificazione nel fatto che la prestazione alberghiera non si esaurisce nell'obbligo di somministrare vitto e alloggio, ma necessariamente implica anche doveri accessori di salvaguardia dell'incolumità dei clienti in relazione alle caratteristiche proprie del contesto in cui il soggiorno ha luogo.

Cass., 8 ottobre 2009, n. 21388

Il contratto di organizzazione di viaggio concluso da un intermediario per conto del viaggiatore costituisce un rapporto diretto tra viaggiatore e organizzatore di viaggi. Ciò in quanto tra il viaggiatore e l'intermediario di viaggi, che operi effettivamente come tale, facendo constare tale sua qualità nei documenti di viaggio, come previsto dagli artt. 18, comma 1, e 19, comma 2, l. n. 1084 del 1977, deve ritenersi sussistente un contratto di mandato; ne consegue che quello sottoscritto dall'intermediario va inteso come contratto concluso da mandatario munito di poteri di rappresentanza.

Cass., 6 luglio 2009, n. 15798

Ai sensi della legge n. 1084 del 1977, che ha ratificato la CCV di Bruxelles del 23 aprile 1970, l'organizzatore del viaggio deve osservare il livello medio di diligenza nell'adottare tutte le misure idonee ad evitare danni al turista. Ciò comporta, tra l'altro, che il viaggiatore riceva adeguate informazioni circa le prestazioni cui ha diritto, dal trasporto, all'alloggio, alle attività sportive, alle escursioni e alle ulteriori attività previste, e che gli venga messo a disposizione il c.d. opuscolo informativo di cui all'art. 9 del d.lg. n. 111 del 1995; in base a tale articolo l'opuscolo deve contenere, tra le informazioni generali, le sole notizie di carattere amministrativo necessarie per recarsi all'estero, e in esso vanno indicati i servizi forniti e le condizioni che possono giustificare l'annullamento del viaggio. L'organizzatore, dunque, una volta fornite tali informazioni, adempie diligentemente alle sue obbligazioni, e non può pervenirsi a diverse conclusioni per il semplice fatto che egli non abbia comunicato al turista la presenza, nei luoghi da visitare, della bassa marea, non rientrando certamente questa notizia tra le obbligatorie informazioni di carattere generale che vanno messe a disposizione del consumatore.

Cass., 24 aprile 2008, n. 10651

In ordine all'applicazione dell'art. 12, comma 4, del d.lg. n. 111 del 1995, che ha recepito nell'ordinamento italiano la direttiva comunitaria n. 314/1990/CEE nel caso in cui, dopo la partenza, una parte dei servizi previsti dal contratto di viaggio «tutto compreso» non possa essere effettuata, l'organizzatore è tenuto a predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato oppure a rimborsare il consumatore.

Cass., 29 febbraio 2008, n. 5531

Il consumatore che agisca in giudizio contro l'organizzatore e/o il venditore di un pacchetto turistico per il danno subito a causa dell'irregolare esecuzione del contratto di viaggio stipulato, irregolarità dovuta al ritardo del volo di partenza, ha diritto, in virtù di quanto previsto dall'art. 14, comma 2, d.lg. 11 marzo 1995, n. 111 (oggi art. 93, n. 2 del d.lg. n. 206 del 2005), al risarcimento del danno sofferto, da parte

dell'organizzatore e venditore i quali potranno poi rivalersi nei riguardi del vettore aereo responsabile del ritardo nella partenza.