

**RESPONABILITA' CIVILE: Contratto di viaggio - Pacchetto turistico "tutto compreso" - Direttiva 90/314/CEE - Art. 43, co. 1, cod. tur. - Responsabilità rispettive di organizzatore e venditore/intermediario - Intermediario - Mandatario - Inadempimento dei servizi promessi e pubblicizzati - Responsabilità - Esclusione - Limiti e condizioni.**

**Cass. civ., Sez. VI, 2 febbraio 2022, n. 3150**

- in *La nuova giurisprudenza civile commentata*, 4, 2022, pag. 824 e ss., con commento di Raffaella Pasquili, *La responsabilità del travel agent nella distribuzione di pacchetti turistici*.

*"[...] Il D.Lgs. n. 79 del 2011, art. 43, comma 1, (nel testo applicabile ratione temporis, e cioè anteriore alle modifiche introdotte dal D.Lgs. n. 62 del 2018, cit.) stabiliva infatti che "l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità".*

*L'espressione "secondo le rispettive responsabilità", in base alla consolidata giurisprudenza di questa Corte, vuol dire che l'intermediario di viaggi (o venditore che dir si voglia, o "agenzia di viaggi", secondo l'espressione più diffusa nella prassi) risponde delle obbligazioni tipiche di un mandatario o venditore: ad es., scegliere con oculatezza l'organizzatore, trasmettere tempestivamente le prenotazioni, incassare il prezzo o restituirlo in caso di annullamento. L'intermediario (o venditore che dir si voglia), 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 (art. 1176 c.c., comma 2), l'inaffidabilità del tour operator cui si era rivolto, oppure la non rispondenza alla realtà delle prestazioni da quelle promesse e pubblicizzate [...]"*.

***Svolgimento del processo***

1. E.A.S. e M.M.T. nel 2013 convennero dinanzi al Giudice di pace di Milano la società Welcome Travel Group s.p.a., chiedendone la condanna al risarcimento del danno "da vacanza rovinata".

In punto di fatto esposero di avere acquistato presso la società convenuta, agente di viaggio, un pacchetto turistico "tutto compreso" avente ad oggetto un soggiorno di una settimana a (OMISSIS) (Tunisia). Allegarono che l'organizzazione del viaggio e la gestione dell'ospitalità alberghiera furono carenti sotto molteplici aspetti: in particolare, non vennero informati della lunghezza delle operazioni di controllo dei passaporti all'arrivo in Tunisia, pottrattesi per varie ore; non fruiro del transfert privato - pur prenotato e pagato - dall'aeroporto all'albergo, nel quale giunsero dopo quattro

ore di viaggio; la stanza loro assegnata non era pulita, non aveva l'aria condizionata funzionante, non aveva il frigo-bar funzionante; la spiaggia era priva di lettini prendisole a sufficienza per tutti gli avventori; il personale dell'albergo scambiò la "carta prepagata" ad essi assegnata con quella d'un altro cliente; i tempi di attesa per essere serviti dal personale del bar sulla spiaggia dell'albergo erano di circa 40 minuti; i tavoli ad essi riservati per la colazione e la cena erano stati occupati da altri clienti; al momento del rientro in Italia all'aeroporto di (OMISSIS) non poterono fruire della "saletta lounge" loro garantita.

1.1. La WTG si costituì eccependo di essere solo un intermediario, e non l'organizzatore del viaggio. Dedusse che il pacchetto turistico "tutto compreso" acquistato dagli attori era stato organizzato dalla società Alpitour s.p.a., circostanza ben nota agli attori, e che delle insufficienze od inadempimenti dell'albergatore doveva rispondere solo l'organizzatore del viaggio, e non l'intermediario.

1.2. Con sentenza 4 febbraio 2015 n. 1296 il Giudice di Pace di Milano accolse la domanda, e condannò la società convenuta al pagamento in favore di E.A.S. della somma di Euro 1.167, ed in favore di M.M.T. della somma di Euro 800.

La sentenza venne appellata dalla parte soccombente.

1.3. Con sentenza 29 dicembre 2018 n. 13120 il Tribunale di Milano accolse il gravame e rigettò le domande attoree. A fondamento dell'appello ribadì che il Giudice di pace aveva confuso la posizione giuridica del tour operator con quella dell'intermediario di viaggi, condannando il secondo per un tipo di responsabilità che poteva essere ascritta solo al primo.

1.4. La sentenza d'appello è stata impugnata per cassazione dal solo E.A.S., con ricorso fondato su due motivi.

La WTG ha resistito con controricorso illustrato da memoria.

### ***Motivi della decisione***

1. Col primo motivo il ricorrente prospetta il vizio di omesso esame d'un fatto decisivo.

Al di là di tale indicazione, in realtà non pertinente, nell'illustrazione del motivo si sostiene che il Tribunale avrebbe "fatto confusione", individuando "apoditticamente" come intermediario di viaggio la società WTG. Quest'ultima, invece, ad avviso del ricorrente si sarebbe dovuta "qualificare come venditore, mentre Alpitour s.p.a. come intermediario/organizzatore" del pacchetto di viaggi; aggiunge che tale qualifica emergeva dal contratto siglato tra il ricorrente e la WTG. 1.1. Il motivo è infondato in modo manifesto.

All'epoca dei fatti (2013) la responsabilità del fornitore di pacchetti turistici "tutto compreso" era disciplinata dal D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, artt. 32 e ss. (in seguito ampiamente modificato dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62).

Il D.Lgs. n. 79 del 2011, tuttavia, non fu che la trasfusione in un testo unico di norme più risalenti, e segnatamente del Codice del consumo, artt. 83 e ss. (D.Lgs. n. 206 del 2005), a loro volta mutate dal D.Lgs. 17 marzo 1995, n. 111, artt. 3-4, a sua volta emanato in attuazione della Dir. 13 giugno 1990, n. 90/314/CEE (oggi anch'essa abrogata e sostituita dalla Dir. (UE) 25 novembre 2015, n. 2015/2302).

1.2. La Dir. n. 90/314 (art. 2, n. 2) definiva:

- a) l'"organizzatore di viaggio" come colui il quale "organizza in modo non occasionale servizi tutto compreso e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un venditore";
- b) "venditore" come colui il quale "vende o offre in vendita servizi tutto compreso proposti dall'organizzatore".

Il D.Lgs. n. 111 del 1995, artt. 3-4, in attuazione della suddetta Direttiva, definirono:

- a) l'"organizzatore di viaggio" come colui il quale, combinando prestazioni di vario tipo (trasporto, albergo, ecc.) "si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfettario a procurare a terzi pacchetti turistici";
- b) "venditore" come colui il quale "vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati" dall'organizzatore.

Tali definizioni vennero dapprima trasfuse (con modifiche non rilevanti nella presente sede) nel codice del consumo (2006); quindi, cinque anni più tardi, furono spostate nel nuovo "Codice del Turismo" (D.Lgs. n. 79 del 2011, artt. 33-34). Quest'ultimo testo normativo definiva:

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

1.3. Da trent'anni, in definitiva, la legge non consente dubbi di sorta sul fatto che:

- a) "organizzatore" di viaggi-vacanza è chi ne combina gli elementi e li offre al pubblico in forma di "pacchetto tutto compreso";
- b) "venditore" di viaggi-vacanza è chi vende i pacchetti realizzati da terzi;
- c) "intermediario" di viaggi-vacanza non è che un sinonimo di "venditore".

1.4. Dalle qualità soggettive sopra elencate discendono le conseguenti responsabilità.

Il D.Lgs. n. 79 del 2011, art. 43, comma 1, (nel testo applicabile *ratione temporis*, e cioè anteriore alle modifiche introdotte dal D.Lgs. n. 62 del 2018, cit.) stabiliva infatti che "l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità".

L'espressione "secondo le rispettive responsabilità", in base alla consolidata giurisprudenza di questa Corte, vuol dire che l'intermediario di viaggi (o venditore che dir si voglia, o "agenzia di viaggi", secondo l'espressione più diffusa nella prassi) risponde delle obbligazioni tipiche di un mandatario o venditore: ad es., scegliere con oculatezza l'organizzatore, trasmettere tempestivamente le prenotazioni, incassare il prezzo o restituirlo in caso di annullamento. L'intermediario (o venditore che dir si voglia), 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 (art. 1176 c.c., comma 2), l'inaffidabilità del tour operator cui si era rivolto, oppure la non rispondenza alla realtà delle prestazioni da quelle promesse e pubblicizzate (Sez. 3, Sentenza n. 696 del 19/01/2010; nello stesso senso, Sez. 2, Sentenza n. 26694 del 24/11/2020, in motivazione).

1.5. Tutto ciò premesso in punto di diritto, rileva il Collegio che l'odierno ricorrente è egli stesso ad assumere, nel ricorso, che:

a) la società WTG "deve essere qualificata come venditore" (così il ricorso, p. 16);

b) la Alpitour s.p.a. deve essere qualificata come "organizzatore" (ivi, p. 17).

Pertanto è la stessa qualificazione dei fatti adottata dal ricorrente ad escludere che questi possa pretendere dall'agente di viaggi (la WTG) di essere risarcito per danni non ascrivibili a responsabilità dell'agente di viaggi.

1.6. Questa Corte vuole prefigurarsi anche l'ipotesi che il ricorrente, per mero lapsus calami, abbia fatto confusione nel lessico, invertendo le qualità soggettive della WTG (venditore) e della Alpitour (organizzatore).

Ma nemmeno questa eventualità gioverebbe al ricorrente: sia perchè l'errore nella qualificazione giuridica dei fatti dedotti a fondamento di una impugnazione non può che ricadere su chi lo commette; sia perchè in ogni caso la sentenza impugnata ha ritenuto che la WTG nella vendita del viaggio in Tunisia rivestì la mera qualifica di intermediario: e questo costituisce un accertamento di fatto, riservato al Giudice di merito e non sindacabile in sede di legittimità.

2. Col secondo motivo il ricorrente lamenta, ai sensi dell'art. 360 c.p.c., n. 3, la violazione del codice del turismo, artt. 43 e 46, nonché dell'art. 2059 c.c..

Nella illustrazione del motivo, dopo un'ampia introduzione destinata a riassumere le norme di principio in materia di responsabilità del tour operator (pp. 19-23), il ricorrente conclude che nel caso di specie "tutti i disagi subiti sono integralmente imputabili alla responsabilità contrattuale della convenuta come anche statuito dal Giudice di primo grado".

2.1. Il motivo resta assorbito dal rigetto del primo motivo di ricorso; se non fosse assorbito, sarebbe manifestamente inammissibile per la totale mancanza in esso di una censura avverso la ratio decidendi sottesa dalla sentenza impugnata.

Il Tribunale, infatti, ha ritenuto che la WTG non potesse essere chiamata a rispondere dei danni lamentati dal ricorrente perchè era un mero intermediario, mentre il secondo motivo di ricorso si occupa di tutt'altro, e cioè illustra quali siano i presupposti del risarcimento del danno da vacanza rovinata.

3. Le spese del presente giudizio di legittimità seguono la soccombenza, ai sensi dell'art. 385 c.p.c., comma 1, e sono liquidate nel dispositivo.

#### ***P.Q.M.***

(-) rigetta il ricorso;

(-) condanna E.A.S. alla rifusione in favore di Welcome Travel Group s.p.a. delle spese del presente giudizio di legittimità, che si liquidano nella somma di Euro 1.700, di cui 200 per spese vive, oltre I.V.A., cassa forense e spese forfettarie D.M. 10 marzo 2014, n. 55, ex art. 2, comma 2;

(-) ai sensi del D.P.R. n. 115 del 2002, art. 13, comma 1-quater, dà atto della sussistenza dei presupposti processuali per il versamento, da parte del ricorrente, di un ulteriore importo a titolo di contributo unificato, pari a quello previsto per il ricorso a norma dello stesso art. 13, comma 1-bis, se dovuto.

#### ***Conclusionione***

Così deciso in Roma, nella Camera di consiglio della Sesta Sezione civile della Corte di cassazione, il 1 dicembre 2021.

Depositato in Cancelleria il 2 febbraio 2022

---