



IN TEMA DI “DANNO DA VACANZA ROVINATA”: RIPARTO DI RESPONSABILITÀ TRA **TOUR OPERATOR** E INTERMEDIARIO

Nel settore turistico, come noto, possono insorgere numerose controversie a causa del verificarsi di svariati disservizi e/o inadempimenti, tali da generare responsabilità per danni patrimoniali e non a carico dei professionisti a vario titolo coinvolti nei confronti dei consumatori. Una delle ipotesi più frequenti di risarcimento del danno non patrimoniale derivante da inadempimento contrattuale per l'inesatta esecuzione della prestazione dedotta in un contratto di viaggio “*all inclusive*” è quella, ormai nota, del cd. “**danno da vacanza rovinata**”.

A distanza di ormai quattro anni dall'entrata in vigore del D.Lgs. 62/2018, attuativo della direttiva (UE) 2015/2302, con cui sono stati opportunamente ridisegnati i confini di responsabilità dell'organizzatore e del venditore in materia di pacchetti turistici e servizi ad essi collegati, la Corte di Cassazione, con due recenti sentenze n. 3150 e 13511 del 2022, torna sul punto a rimarcare i rispettivi ambiti di operatività e a sciogliere ogni dubbio esistente in proposito nel vigore della previgente normativa. Normativa che, reduce da vivaci dibattiti giurisprudenziali e dottrinali, necessitava di un siffatto intervento chiarificatore, sia legislativo che giurisprudenziale.

Ad oggi, è indubbio che per “organizzatore” (“**Tour Operator**”) sia da intendersi colui che combina i singoli elementi di viaggio sotto forma di pacchetti turistici, e per “intermediario” (“**Intermediario**”) chi vende siffatti pacchetti al turista, resta però da interrogarsi circa la natura del mandato conferito dal viaggiatore all'Intermediario.

Le riserve sorte riguardo la corretta interpretazione del previgente art. 43 del codice del turismo, in materia di responsabilità dei due operatori, “*in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico*”, trovano, attualmente, la rispettiva disciplina di riferimento in distinti articoli, 42 e ss. e 50 ss.

La normativa previgente, invece, nel contemplare in un'unica disposizione le responsabilità di entrambi i soggetti (“*l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità.*”), secondo alcuni interpreti lasciava intendere una responsabilità di tipo solidale; viceversa, per altri, gli operatori erano chiamati a rispondere del danno in misura proporzionale alla propria responsabilità.

La norma previgente non prevedeva, inoltre, alcuna azione di regresso dell'**Intermediario** nei confronti del **Tour Operator**, laddove, invece, il legislatore l'aveva espressamente prevista per entrambi gli operatori nei confronti dei prestatori dei singoli servizi (“*L'organizzatore o l'intermediario che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal turista, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.*”).

Talché si deduceva che se il legislatore avesse voluto prevedere una responsabilità dell'Intermediario nei confronti del consumatore in caso di inadempimento del **Tour Operator**, lo avrebbe espressamente disposto, “*ubi lex voluit dixit, ubi noluit tacuit*”.

Ciò detto, il vigente codice del turismo, nel regolamentare in modo puntuale ogni fase del rapporto, distingue, invece, molto chiaramente la responsabilità del **Tour Operator** (ex art. 42 ss.) da quella dell'**Intermediario** (ex art. 50 ss.) affermando in maniera precisa che il primo “*è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico*”, mentre il secondo “*è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio*”.

Ne deriva che il **Tour Operator** risponde verso il viaggiatore per l'esecuzione di tutti i servizi inclusi nel pacchetto (ad esempio, voli, alberghi, escursioni ecc.), sia se prestati direttamente che se forniti per tramite di altri prestatori di servizi turistici, ed è tenuto al risarcimento di tutti i danni subiti dal consumatore conseguenti a un eventuale difetto di conformità, salvo che quest'ultimo sia imputabile al viaggiatore o ad un terzo, ovvero dovuto a circostanze imprevedibili, straordinarie o inevitabili.

L'**Intermediario** risponderà, invece, per la corretta esecuzione del proprio operato in qualità di “mediatore”, sicché sarà tenuto a fornire al viaggiatore tutte le informazioni relative a detta qualità.

Una responsabilità solidale del **Tour Operator** e dell'**Intermediario** potrà verificarsi, pertanto, soltanto allorché ricorra un'ipotesi di cd. “*culpa in eligendo*”, ossia qualora il viaggiatore provi che l'**Intermediario**, tenuto conto della natura degli inadempimenti lamentati, conosceva o avrebbe dovuto conoscere l'inaffidabilità del **Tour Operator**, facendo uso della diligenza tipica dell'attività esercitata ex art. 1176, comma II, c.c.

Sulla scorta di siffatte considerazioni e alla luce del novellato quadro legislativo, la Corte di Cassazione, con le pronunce in epigrafe, intende dare completa attuazione alla direttiva comunitaria *ut supra*, al fine di armonizzare un contesto sin qui rimesso all'oscillante interpretazione della giurisprudenza e di attribuire al consumatore la miglior tutela.

Non resta che attendere ulteriori pronunce, auspicando il consolidamento di tale orientamento.

......*

Contatti:



Avv. Maria Rosa Galletti mrgalletti@rinaldilawf.com



Avv. Laura Stanga lstanga@rinaldilawf.com



Avv. Francesca Valente fvalente@rinaldilawf.com

La presente news ha scopi meramente informativi e non può essere intesa quale consulenza legale o volta a fornire un parere legale.