

Responsabilità dell'agente di viaggio per mancate informazioni precontrattuali

Autore: carmine criscione

In: Diritto civile e commerciale

L'agente di viaggio può essere definito il "fulcro" del settore del Turismo, in quanto svolge un'attività di intermediazione nell'incontro fra la domanda e l'offerta, vale a dire tra il Cliente/Viaggiatore e l'Organizzatore, restando terzo non solo tra i due soggetti ma anche rispetto alla fattispecie contrattuale per la quale ha operato.

L'intermediazione

Tale intermediazione nasce da un rapporto che, per quasi un ventennio, la giurisprudenza ha ritenuto di inquadrare nella tipologia del mandato e che oggi il Legislatore, con la più recente normativa, ha definitivamente tipizzato come tale.

In qualità di mandatario, dunque, l'Agente di Viaggio/Venditore, oltre a mettere in contatto il Cliente/Viaggiatore con l'Organizzatore, compie ulteriori atti giuridici finalizzati a soddisfare le richieste del Cliente/mandante favorendo la conclusione dell'accordo con l'Organizzatore o il fornitore del singolo servizio turistico.

In particolare, il rapporto contrattuale che intercorre fra l'Agente di Viaggio ed il proprio Cliente, nonché il regime di responsabilità del primo, non è stato tipizzato dalla legge fino alla Riforma del Codice del Turismo - entrata in vigore con il D.Lgs. n. 62/2018[1]- nonostante si fosse fatto già cenno, nel lontano 1970, in particolare al profilo della responsabilità di tale soggetto, nella Convenzione di Bruxelles sul contratto di viaggio, e nonostante la giurisprudenza avesse già fatto rientrare il rapporto fra Agente di Viaggio e Cliente nello schema del mandato.

Con la riforma del 2018 il Legislatore ha definitivamente rotto gli indugi e, nell'art. 50 del Codice del Turismo, ha, finalmente, fatto espressamente riferimento al contratto di mandato[2].

Tale norma dispone, infatti, che «il venditore è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio» e, dunque, in merito al profilo della

responsabilità, per costui esiste, ora, una *lex specialis* (il Codice del Turismo) oltre alla *lex generalis* contenuta, in tema di mandato, nel codice civile.

Infatti, nel momento in cui un Viaggiatore (o Consumatore) conferisce incarico ad un Agente di Viaggio per l'acquisto di un pacchetto, di servizi turistici collegati o di un singolo servizio turistico, sta concludendo con questo soggetto un contratto di mandato e, precisamente, un mandato ad acquistare un prodotto turistico.

Il mandatario/Agente di Viaggio, a partire da questo momento, ha l'obbligo, in esecuzione del contratto stipulato, di acquistare il prodotto turistico e di mettere il proprio mandante nelle condizioni di essere "abile" a fruire della prestazione oggetto del successivo contratto (ad esempio, un pacchetto) che verrà stipulato in virtù del mandato, ed in ragione di tale disciplina, all'esatto adempimento della prestazione "viaggio", "vacanza", "pacchetto", "singolo servizio turistico" non sarà, dunque, obbligato il mandatario/Agente di Viaggio, ma il Fornitore o il Tour Operator/Organizzatore che, tramite l'intermediazione del mandatario/Agente di Viaggio, verrà a stipulare con il Cliente/Viaggiatore un contratto di appalto di servizi.

Il codice del Turismo

Diversamente da quanto previsto nell'art. 43 della formulazione del Codice del Turismo precedente alla riforma del 2018 - che aveva generato non pochi dubbi sui confini della responsabilità tra Organizzatore e Venditore - la nuova disciplina ha ridisegnato tali confini e, dirimendo qualsiasi tipo di dubbio, ha abbandonato la norma unica per tracciare le responsabilità differenziate di tali soggetti in norme separate: l'art. 42 per la responsabilità dell'Organizzatore, e gli artt. 50 e ss. per la responsabilità dell'Intermediario/Venditore .

Oggi un Agente di Viaggio dovrà essere consapevole che, tranne nel caso in cui rivesta il ruolo di Organizzatore, il suo legame giuridico con il proprio cliente è disciplinato dal contratto tipico di mandato, regolato dagli artt. 1703 e seguenti del codice civile, e precisamente dal mandato "con rappresentanza" - ai sensi dell'art. 1704 cod. civ. - in quanto, agendo in nome e per conto del proprio Cliente, gli atti giuridici producano effetti diretti nella sfera patrimoniale di questi, in qualità di mandante. In pratica, grazie allo strumento della rappresentanza, è come se il pacchetto o i servizi turistici venissero acquistati direttamente dal mandante/Cliente, ma per il tramite dell'Agente di Viaggio/mandatario.

La nuova disciplina contenuta nel Codice del Turismo prevede, inoltre, a carico dell'Organizzatore come del Venditore, l'obbligo di fornire le informazioni precontrattuali che sono dettagliate nell'art. 34, prevedendo che esse, ai sensi dell'art. 35, debbano essere fornite in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto di cui devono fare parte integrante. Nel caso in cui l'Agente di Viaggio non fornisca tali informazioni, ai sensi dell'art. 51 bis, graverà su di lui la responsabilità più grave

dell'Organizzatore.

In particolare, è previsto che il Venditore/Agente di Viaggio fornisca al Cliente le «informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione». La mancata prova di aver fornito le informazioni precontrattuali rende l'Agente di Viaggio inadempiente e fa sì che il Viaggiatore possa richiedere, in sede giudiziaria, non già la nullità del contratto ma la risoluzione del contratto per grave inadempimento, ai sensi dell'art. 1455 cod. civ., ed il risarcimento del danno.

L'obbligo di fornire tali informazioni, però, grava sul Venditore/Agente di Viaggio solo rispetto alla vendita di un pacchetto turistico e non anche nel caso in cui la sua attività di mandatario/intermediario sia relativa alla vendita di un singolo servizio.

Volume consigliato

Che cosa accade, dunque, nel caso in cui ad un Agente di Viaggio venga imputata la responsabilità, con la conseguenziale domanda di risarcimento danni, per non avere fornito informazioni ad un cliente business travel[3]- per il quale aveva fatto da intermediario nell'acquisto di un biglietto aereo dall'Italia - in merito alla necessità di essere munito di "visto" per spostarsi tramite volo aereo tra due Paesi dell'Europa dell'Est, "visto" dalla cui assenza sia derivata l'emissione, nei confronti del Cliente stesso, di un provvedimento di espulsione dai suddetti Paesi?

Precisando, preliminarmente, che la tipologia contrattuale del caso in questione è quella relativa alla vendita di un singolo servizio turistico (e cioè i biglietti aerei), disciplinata dall'art. 33 del riformato Codice del Turismo, per potere indagare sulla sussistenza o meno di una responsabilità del genere in capo all'Agenzia di viaggio si deve, sulla base di quanto già evidenziato, fare riferimento all'art. 50 del Codice stesso.

Tale norma - intitolata "Responsabilità del Venditore" - recita: «Il venditore è responsabile dell'esecuzione del **mandato** conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla **diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale**». Essa, come detto, chiarisce che il rapporto che intercorre fra il Viaggiatore e l'Agente di Viaggio/Venditore è un rapporto di mandato e, pertanto, il riferimento a questo istituto giuridico comporta l'applicazione di tutte le norme sul mandato previste dal codice civile[4].

La medesima norma precisa, altresì, che il Venditore, nell'espletamento del proprio mandato, deve usare

la diligenza richiesta per l'esercizio della sua attività professionale. Il richiamo al contratto di mandato rende applicabile, dunque, in particolare, il comma I dell'art. 1708 cod. civ. che recita «**Il mandato comprende non solo gli atti per i quali è stato conferito, ma anche quelli che sono necessari al loro compimento**».

La disciplina della responsabilità del Venditore così disegnata dal Codice del Turismo va ad integrare e completare quella già prevista dagli artt. 3 e 22 della Convenzione Internazionale di Bruxelles del 1970 - ratificata in Italia con la Legge n. 1084 del 27.12.1977 - dando vita ad un "sistema" che l'Agente di Viaggio dovrebbe tener ben presente nel momento in cui raccoglie i dati dai propri clienti in occasione della redazione non solo della proposta di acquisto di un pacchetto turistico, ma anche di quella relativa ad un singolo servizio turistico (biglietto aereo oppure hotel). Infatti, già dalle suddette norme della Convenzione era desumibile il dovere di eseguire il proprio incarico con la diligenza di un Professionista, disponendo che l'Intermediario (l'Agente di Viaggio/Venditore), come l'Organizzatore di viaggi, è tenuto a proteggere «[...] i diritti e gli interessi dei viaggiatori secondo i principi generali del diritto e i buoni usi in questo campo» (art. 3) e che «[...] l'intermediario di viaggi risponde di qualsiasi inosservanza che commette nell'adempimento dei suoi obblighi, l'inosservanza venendo stabilita considerando i doveri che competono ad un intermediario di viaggi diligente» (art. 22).

Proprio in virtù dei predetti principi, la Corte di Cassazione, Sezione I, con sentenza n. 25410 del 27.09.2013, ancora prima dell'entrata in vigore della Riforma del Codice del Turismo, aveva ritenuto responsabile l'Agente di Viaggio che aveva ommesso di fornire informazioni su visti e passaporti ad un proprio cliente in occasione dell'acquisto di un biglietto aereo «[...] se si considera che l'intermediario di viaggio, per la stessa natura della sua professione, è normalmente tenuto a sapere quali paesi stranieri, e per quali viaggiatori, richiedano il visto di ingresso; che è comunque in grado di accertarsene con maggiore facilità che non il cliente, trovandosi quotidianamente ad affrontare problemi del genere [...]».

Dunque, la giurisprudenza aveva già mostrato una notevole attenzione alla tutela del mandante in un contratto avente ad oggetto il semplice acquisto di biglietti aerei (e non solo per il pacchetto, contratto sottoposto ad una tutela maggiore) e, interpretando correttamente il comma I dell'art. 1708 cod. civ., aveva individuato, nella "prassi corrente", gli "atti necessari al compimento di mandato" anche quando questi non risultassero pattuiti in uno specifico incarico scritto. Infatti, il ragionamento seguito dalla Corte di Cassazione si è fondato sia sugli artt. 3 e 22 della Convenzione Internazionale di Bruxelles del 1970, sia sull'art. 1708 cod. civ., ravvisando **un dovere di diligenza "non scritto"**, ma presente nel sistema, a carico del Venditore il quale, forte e responsabilizzato per la sua professionalità, non può non conoscere alcune circostanze e prassi «facendo uso dell'ordinaria diligenza e delle competenze tipiche degli operatori del settore».

Il Venditore, in pratica, deve acquisire il suddetto dovere di diligenza non scritto attraverso la conoscenza delle norme di legge e delle prassi di settore che, pertanto, ne determineranno il relativo contenuto. Dunque, questi non deve limitarsi alla compilazione meccanica dei modelli di una proposta di acquisto di un pacchetto turistico oppure di una vendita di un singolo servizio turistico, ma deve usare una diligenza

media nell'acquisire informazioni dal Cliente che possano far "scattare" i suoi doveri informativi che, a loro volta, derivano - come si è visto - soprattutto dalla conoscenza di "competenze tipiche di operatori del settore".

Segnatamente, nel caso in questione, l'Agenzia di Viaggio, prima di fare da intermediaria nella vendita del biglietto aereo, aveva controllato la validità del passaporto[5], della carta d'identità, della patente e dei visti; aveva consultato il sito del Ministero degli Esteri "Viaggiare Sicuri". Aveva, ulteriormente, verificato la documentazione relativa ai minori richiesta nel paese di destinazione; ricontrollato date e orari riportati sui documenti di viaggio; si era dotata di un'assicurazione per la copertura sanitaria; aveva accertato la scadenza delle carte di credito, prenotato il parcheggio presso l'aeroporto di partenza, rispettato gli orari di convocazione/check-in indicati sui documenti di viaggio ed i limiti previsti per il bagaglio a mano e da stiva.

Insomma, aveva rispettato il proprio dovere contrattuale di fornire tutte le informazioni precontrattuali necessarie, sottolineando, altresì, al cliente Viaggiatore la opportunità di consultare, prima del viaggio, il sito del Ministero degli Esteri al fine di effettuare alcuni controlli sui documenti.

E' evidente che l'Agente di Viaggio operando in questo modo assolve perfettamente il proprio mandato ad acquistare un servizio turistico attuando quel "dovere di diligenza non scritta" che gli consente non il semplice acquisto ma la regolare fruibilità completa della prestazione per la quale ha avuto il mandato ad effettuarlo.

Volume consigliato

Note

[1] Emanato al fine di attuare in Italia la Direttiva UE 2015/2302.

[2]Va evidenziato che sul rapporto tra Consumatore ed Intermediario assimilato al mandato con rappresentanza la giurisprudenza è sempre stata maggioritaria; si vedano, al riguardo, Cass. 19 gennaio 1999, n. 460; Cass. 19 gennaio 1999, n. 460; ma anche, tra le pronunce di merito più significative, Trib. di Reggio Emilia, 21 febbraio 2004 (in Foro It., 2004, I, 2555) e Trib. di Palermo, 5 ottobre 2006; Trib. di Milano, 8 febbraio 2011, in Riv. It. dir. Tur., 6/2012, 73; Trib. di Torino, 8 ottobre 2007, in Dir. Tur. 2008, 159. Contraria a questa impostazione Pret. di Pistoia, 4 aprile 1999, in Giust. Civ., 1996, I, 1162 che configurava il compenso dell'Agente come provvigione dovuta dal Tour Operator e non come compenso del mandatario ex artt. 1709 e 1720 cod. civ. Nell'intermediazione di viaggio, quindi, il Viaggiatore che lamenti l'inadempimento dei servizi turistici non potrà giammai agire nei confronti dell'Intermediario, responsabile soltanto per l'inadempimento al contratto interno di mandato, ma solo ed esclusivamente nei confronti del fornitore (Giud. Pace di Acireale, 21 agosto 2006), ovvero extracontrattuale per il caso in cui

i disguidi forieri di danno ingiusto siano imputabili a dolo o colpa di un dato soggetto (Trib. di Torino, 21 novembre 2003).

[3] Manager di una nota società avente rapporti commerciali con i Paesi dell'est.

[4] Negli articoli da 1703 a 1730 cod. civ.

[5] Di cui abbia accertato che sussistesse la richiesta validità superiore a sei mesi.

<https://www.diritto.it/responsabilita-dellagente-di-viaggio-per-mancate-informazioni-precontrattuali/>