



LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Responsabilità agenzia viaggi: ultime sentenze

Autore: Redazione | 30/09/2021



Contratto di trasporto turistico; vendita di biglietti; inadempimento del vettore; risarcimento dei danni subiti dal consumatore.

Responsabilità contrattuale dell'agenzia viaggi

Al fine di ascrivere la responsabilità contrattuale dell'agenzia viaggi in relazione alla vendita dei propri pacchetti turistici è necessario, ai sensi dell'art. 84 Codice del Consumo, che siano stati negoziati almeno due elementi del viaggio tra quelli relativi al trasporto, all'alloggio e ad un terzo servizio non accessorio ai primi due; ne deriva che, al di fuori di tali summenzionate circostanze, non è possibile invocare la disciplina riservata ai pacchetti turistici.

Tribunale Brindisi, 07/01/2020, n.26

Pluralità di querele

La presenza di una pluralità di denunce rappresentati condotte sostanzialmente sovrapponibili è utile riscontro dell'ipotesi accusatoria, dal momento che evidenzia che la condotta posta in essere dal titolare dell'agenzia di viaggi, connotata da artifici e raggiri, era finalizzata ad utilizzi diversi e personali non collimanti con l'attività lavorativa.

Tribunale Napoli sez. VI, 31/07/2020, n.4226

Vendita pacchetto turistico

L'agenzia viaggi venditrice di un pacchetto turistico, qualora non risulti aver agito in qualità di rappresentante del viaggiatore e possa ritenersi venditore o mandatario del tour operator che ha realizzato il pacchetto turistico, è responsabile, nei confronti del viaggiatore, per inadempimenti dello stesso tour operator in forza dell'art. 14 D.Lg n. 111/1995, che chiama a rispondere del mancato o inesatto adempimento sia l'organizzatore sia il venditore.

Corte appello Roma sez. III, 07/11/2019, n.6770

Agenzia di viaggi: vendita di biglietti

L'**agenzia di viaggi** che effettui la **vendita di biglietti di trasporto** in base ad un contratto con il vettore, qualificabile come appalto di servizi, assume nei

confronti del committente le responsabilità per lo svolgimento di tale servizio, ma resta estranea al distinto contratto di trasporto intercorrente l'acquirente il titolo di viaggio e il vettore medesimo, del cui inadempimento risponde soltanto quest'ultimo.

Cassazione civile sez. VI, 25/05/2018, n.13226

Contratto di intermediazione di viaggio: responsabilità dell'intermediario

Nel contratto di intermediazione di viaggio è da ravvisare un mandato conferito dal viaggiatore all'agenzia di viaggio. Ne discende che la responsabilità dell'intermediario è limitata all'adempimento del mandato ricevuto dal consumatore e non deve rispondere delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio che invece competono al tour operator.

Tribunale Roma sez. IX, 20/01/2017, n.1000

Trasporto turistico: informazioni precontrattuali

In virtù della disciplina del contratto di viaggio turistico introdotta nell'ordinamento nazionale dalla Convenzione di Bruxelles 23 aprile 1970, l'intermediario di viaggi, ai sensi dell'art. 22, risponde di qualsiasi inosservanza che commette nell'adempimento dei suoi obblighi fra i quali, in caso di vendita di biglietti aerei, l'obbligo di fornire le informazioni relative al viaggio in relazione alle caratteristiche - conosciute o conoscibili con l'ordinaria diligenza - dei clienti.

(Nella specie, relativa ad un viaggio di nozze, la S.C. ha ritenuto rilevanti, ai fini dell'affermazione di responsabilità dell'agenzia di viaggio, la **mancata informazione** sulla necessità del visto per l'ingresso in Thailandia, paese di destinazione, attesa la nazionalità ecuadoriana della sposa).

Cassazione civile sez. III, 12/11/2013, n.25410

Tutela del consumatore

Sia il venditore che l'organizzatore di viaggi turistici "tutto compreso" rispondono del danno patito dal viaggiatore, in conseguenza del fatto illecito del terzo della cui opera si siano avvalsi, non a titolo di colpa "in eligendo" o "in vigilando", ma in virtù della sola assunzione legale del rischio per i danni che possano accadere al viaggiatore.

(In virtù di tale principio, la S.C. ha cassato la decisione di merito, la quale aveva escluso la responsabilità del tour operator per i danni patiti da un viaggiatore durante un trasferimento in taxi, offerto dall'organizzatore di viaggio, dall'aeroporto all'albergo).

Cassazione civile sez. III, 11/12/2012, n.22619

Agenzie di viaggio e pacchetti turistici

L'art. 15 d.lg. 17 marzo 1995 n. 111 (abrogato dall'art. 146 d.lg. 6 settembre 2005 n. 206, codice del consumo, ma applicabile "ratione temporis" alla causa in cui è stata sollevata la relativa questione di legittimità costituzionale) è incostituzionale, per eccesso di delega, nella parte in cui, limitatamente alla responsabilità per danni alla persona subiti nell'ambito di pacchetti turistici tutto compreso, pone come limite all'obbligo di ristoro dei danni quello indicato dalla Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio, firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, ratificata con l. 27 dicembre 1977 n. 1084.

Corte Costituzionale, 30/03/2012, n.75

Responsabilità contrattuale dell'agenzia viaggi

Al fine di incardinare la **responsabilità contrattuale** dell'agenzia viaggi in relazione alla vendita dei propri pacchetti turistici è necessario ai sensi dell'art. 84 codice del Consumo, negoziare almeno due elementi del viaggio tra quelli relativi al trasporto, all'alloggio e ad un terzo servizio non accessorio ai primi due; ne deriva quale fisiologico corollario che al di fuori di tali summenzionate circostanze, non è possibile invocare la disciplina riservata ai pacchetti turistici, per cui in caso

di inadempimenti relativi al trasporto, la responsabilità dell'accaduto non può essere addebitata all'agenzia intermediaria (ragione per cui, nella specie, ha meritato pieno rigetto l'eccezione di legittimazione passiva sollevata dalle compagnie aeree).

Giudice di pace Bari, 07/03/2011, n.1594

Acquisto di biglietto aereo

L'acquisto di un biglietto aereo presso una agenzia di viaggi comporta la **conclusione di un contratto di trasporto** con le modalità dell'art. 1342 c.c., in quanto le condizioni di contratto sono definite dalla compagnia aerea per regolamentare la serie indefinita di rapporti con tutti coloro che acquistino il biglietto, già predisposto su di un modulo standard e che richiama il regolamento negoziale e le condizioni generali di contratto. Le relative controversie, ove rientranti nella competenza del giudice di pace, restano pertanto sottratte al potere di quest'ultimo di decidere secondo equità, anche se aventi valore non eccedente millecento euro, ai sensi dell'art. 113, comma 2, c.p.c., nel testo sostituito dal d.l. 8 febbraio 2003 n. 18, convertito con modificazioni dalla l. 7 aprile 2003 n. 63.

Cassazione civile sez. III, 11/05/2010, n.11361

Vacanza rovinata

In caso di inesatto o mancato adempimento delle obbligazioni assunte con il contratto di vendita di pacchetto turistico «tutto compreso», sussiste la **responsabilità del tour operator e dell'agenzia di viaggi** per il risarcimento dei danni subiti dal consumatore, a meno che gli stessi non forniscano la prova della non addebitabilità nei loro confronti della sopravvenuta impossibilità della prestazione.

L'onere della prova contraria, infatti, incombe sul contraente inadempiente, dovendo il creditore, che agisce in giudizio per il risarcimento del danno, limitarsi solo a dimostrare la fonte negoziale o legale del suo diritto e addurre la circostanza dell'inadempimento.

Tribunale Roma, 23/09/2005, n.20163

Apertura di un'agenzia di viaggi in assenza della prescritta autorizzazione

In relazione all'illecito amministrativo di apertura di un'agenzia di viaggi in mancanza della prescritta autorizzazione, della violazione risponde l'imprenditore che, nella disciplina delle agenzie di viaggi, si identifica con il titolare dell'agenzia stessa, e quindi, nel caso in cui l'attività imprenditoriale sia esercitata in forma societaria, il legale rappresentante della società, ferma, ai sensi dell'art. 6 l. 24 novembre 1981 n. 689, la **responsabilità solidale della società**.

In ogni caso, di detta violazione non può mai essere ritenuto responsabile il dipendente o il collaboratore dell'agenzia, trattandosi di illecito che, inerendo alle condizioni di svolgimento di una attività imprenditoriale, deve essere qualificato come "proprio", nel senso, appunto, che non può essere commesso altro che da un soggetto identificabile per le sue qualità personali, e, quindi, altro che dal titolare dell'agenzia stessa. (Principio espresso in relazione all'art. 3 l. reg. Piemonte 30 marzo 1988 n. 15).

Cassazione civile sez. I, 25/08/2005, n.17288

Inadempimento dell'agenzia di viaggi

Il minore godimento della vacanza e i disagi sopportati dal turista a causa dell'inadempimento dell'agenzia di viaggi e/o del "tour operator" si estrinsecano in un danno non patrimoniale (c.d. danno da "vacanza rovinata") non risarcibile, essendo la risarcibilità del danno "non patrimoniale" limitata alle sole conseguenze penali degli illeciti aquiliani (art. 2059 c.c.).

Tribunale Venezia, 24/09/2000

Contratto di trasporto: inadempimento del vettore

Ove l'agenzia di viaggi abbia svolto l'attività di intermediazione tra vettore e passeggero, deve essere esclusa, in base all'art. 22 § 3 della convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 (CCV) la sua responsabilità per l'inadempimento da

parte del vettore del contratto di trasporto.

Cassazione civile sez. II, 23/04/1997, n.3504