



La figura dell'organizzatore di viaggi e quella dell'intermediario di viaggi

Descrizione

Il danneggiato conveniva in giudizio la società organizzatrice del viaggio, esponendo che, nel corso di un soggiorno studio all'estero, svolto in forza di contratto sottoscritto con la convenuta, si era infortunato negli spazi della struttura ospitante, venendo colpito da una pallonata alla regione auricolare temporale sinistra, a causa della quale era stata accertata una perforazione del timpano; chiedeva pertanto la condanna della convenuta al risarcimento dei danni patiti, denunciando l'inadempimento agli obblighi informativi per non essere stato previsto in contratto il nominativo di un responsabile locale cui rivolgersi in caso di bisogno, per la mancata tempestiva segnalazione ai familiari del danno occorsogli e per l'assenza di interventi sanitari. La convenuta eccepeva il proprio difetto di legittimazione passiva, per avere agito quale mero intermediario del viaggio. Il Tribunale adito respingeva la domanda, rilevando, tra l'altro, che l'attore non aveva dimostrato che la pallonata ricevuta nel cortile della scuola rientrasse in un'attività ludica lecita. Così faceva anche la Corte d'Appello di Milano che aveva deciso sulla base della ragione prima liquidata, fondata l'eccezione di carenza di legittimazione passiva sollevata, rilevando che era stato citato in giudizio non l'organizzatore, ma l'intermediario, e che i profili di responsabilità dedotti erano violazione degli obblighi informativi, mancata segnalazione del danno occorso al minore ed assenza di interventi necessari a preservare la sua salute afferivano, nella sostanza, alla mancata assistenza al minore durante l'espletamento delle attività ludiche e di svago nel corso della vacanza studio in territorio inglese, e, dunque, a prestazioni che rientravano sicuramente tra le obbligazioni dell'organizzatore.

Nel giudizio, proposto davanti alla Corte di Cassazione (sentenza del 24 dicembre 2025 n. 34056), la stessa accoglieva le doglianze, osservando che: *«nella specie trova applicazione la disciplina dettata dalla L. 27 dicembre 1977, n. 1084, con cui è stata data esecuzione alla Convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970. Questa Corte ha già avuto modo di chiarire come il contratto di organizzazione o di intermediazione del viaggio (CCV) si distingue dal c.d. pacchetto turistico o package (introdotto dal D.Lgs. n. 111 del 1995 - emanato in attuazione della Direttiva n. 90/314/CEE-, la cui disciplina è poi confluita nel D.Lgs. n. 206 del 2005 -*



c.d. Codice del consumo- e quindi nel c.d. Codice del turismo), essendo quest'ultimo caratterizzato dalla finalità turistica che ne connota la causa concreta e assume rilievo come elemento di qualificazione del contratto (Cass., sez. 3, 12/11/2009, n. 23941; Cass., sez. 3, 24/4/2008, n. 10651; Cass., sez. 3, 20/12/2007, n. 26958; Cass., sez. 3, 24/7/2007, n. 16315; Cass., sez. 3, 18/01/2023, n. 1417), mentre il primo è connotato da prestazioni e servizi che si profilano come separati, tanto che vengono in rilievo diversi tipi di rapporto prevalendo gli aspetti dell'organizzazione e dell'intermediazione (cfr. Cass., sez. 1, 17/7/2001, n. 9691; Cass., sez. 3, 06/11/1996, n. 9643). Si è al riguardo precisato che: «Nel caso del contratto di organizzazione di viaggio concluso dal viaggiatore, tramite un intermediario, sulla base di un programma predisposto da un organizzatore, vengono in campo tre distinti rapporti. Un primo rapporto di mandato, tra organizzatore di viaggi e intermediario, in base al quale il secondo colloca sul mercato i servizi offerti dal primo; un secondo rapporto di mandato, tra viaggiatore ed intermediario, in base al quale questi raccoglie le prenotazioni dei viaggiatori; un terzo rapporto, tra organizzatore di viaggi e viaggiatore, che deriva dal contratto concluso tra queste parti, attraverso l'intermediario. Dispone l'art. 17 della convenzione che qualunque contratto stipulato dall'intermediario di viaggi con un organizzatore di viaggi o con persone che gli forniscono dei servizi separati, è considerato come se fosse stato concluso dal viaggiatore. Se ne trae la conseguenza che il contratto di organizzazione di viaggio concluso da un intermediario per il viaggiatore è considerato dalla legge come costitutivo di un rapporto diretto tra viaggiatore e organizzatore di viaggi. Per questo aspetto, il mandato che intercorre tra viaggiatore ed intermediario di viaggi, che operi concretamente come tale, facendo constare tale sua qualità nei documenti di viaggio (artt. 18.1. e 19.2), produce gli effetti propri di un contratto concluso da mandatario munito di poteri di rappresentanza» (Cass., sez. 3, 08/10/2009, n. 21388).

Fondamentale importanza riveste, dunque, la distinzione, elaborata da dottrina e giurisprudenza ancor prima dell'entrata in vigore della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.) e confermata da quest'ultima Convenzione, tra le **figure dell'organizzatore di viaggi e dell'intermediario di viaggi**. La C.C.V. definisce il **contratto di intermediazione** come il contratto mediante il quale un soggetto (intermediario) si obbliga a procurare ad un altro soggetto (viaggiatore), dietro pagamento di corrispettivo, un contratto di organizzazione di viaggio oppure uno dei servizi separati che permettono di effettuare un viaggio o un soggiorno qualsiasi (art. 1, n. 3); accanto al citato contratto d'intermediario, la C.C.V. prevede, nell'ambito dei contratti di viaggio (art. 1, n. 1), il **contratto di organizzazione di viaggio**, così definito dall'art. 1, n. 1.: «Qualunque contratto tramite il quale una persona si impegna a suo nome a procurare ad un'altra per mezzo di un prezzo globale, un insieme di prestazioni comprendenti il trasporto, il soggiorno separato dal trasporto o qualunque altro servizio che, ad essi si riferisca».

A tale stregua, va osservato che: a) nel contratto di intermediazione un soggetto si obbliga a procurare ad altro, sempre verso corrispettivo e presso terzi erogatori, un contratto di organizzazione di viaggio, oppure un servizio turistico separato funzionale ad un viaggio o ad un soggiorno, spendendo nei confronti dei detti terzi il nome del cliente; b) nel contratto di organizzazione, invece, un soggetto si obbliga verso corrispettivo a procurare ad altro soggetto, presso terzi erogatori, un insieme di prestazioni turistiche, spendendo nei confronti dei detti terzi il nome proprio.



La distinzione tra organizzatore ed intermediario di viaggio ha evidenti riflessi anche sul **regime risarcitorio**. Per quel che riguarda il contratto d'intermediazione, l'art. 17 della C.C.V. esonera da responsabilità l'intermediario per danni che derivassero dal contratto che egli stipula con l'organizzatore di viaggi, ovvero con i fornitori dei servizi separati (Qualunque contratto dispone il citato art. 17 -, stipulato dall'intermediario di viaggi con un organizzatore di viaggi o con persone che gli forniscono dei servizi separati, "come se fosse stato concluso dal viaggiatore"); ed il successivo art. 22, comma 3, dispone che l'intermediario di viaggi non risponde dell'inadempimento totale o parziale di viaggi o soggiorni o altri servizi che siano oggetto del contratto. In tal modo, **il rapporto tra consumatore ed intermediario viene assimilato al mandato con rappresentanza ed ogni rischio d'inadempimento legato al servizio viene sopportato soltanto dal fornitore, e non già dall'intermediario**.

A norma dell'art. 13 della C.C.V., invece, l'organizzatore di viaggi risponde di qualunque pregiudizio causato al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale e parziale dei suoi obblighi di organizzazione quali risultano dal contratto o dalla presente Convenzione, salvo che egli non provi di essersi comportato da organizzatore di viaggi diligente; per cui **l'organizzatore vada esente da responsabilità nella scelta del terzo fornitore del servizio, si ritiene necessario e sufficiente che il primo si avvalga di una struttura idonea ad assicurare al fruitore il servizio promesso, nel che si esaurisce il suo compito** (cfr. ex plurimis, Cass., sez. n. 9643/96, cit.).

Delineato nei termini sopra indicati il diverso regime di responsabilità che contraddistingue la posizione dell'intermediario da quella dell'organizzatore, va posto in rilievo che **il percorso argomentativo su cui poggia l'impugnata sentenza, seppure esistente dal punto di vista grafico, non risponde alla finalità sua propria**, che "quella di esternare un ragionamento che, partendo da determinate premesse pervenga con un certo procedimento enunciativo, logico e consequenziale, a spiegare il risultato cui si perviene sulla res decidenda" (Cass., sez. U, 03/11/2016, n. 22232 e giurisprudenza ivi richiamata). Difatti, la Corte d'Appello, pur dando atto, in premessa, che le obbligazioni gravanti sull'organizzatore sono ben distinte da quelle dell'intermediario, si "limita a rilevare che, nella specie, sono stati dedotti specifici profili di responsabilità contrattuale da parte del Bu.Ta. non afferenti agli obblighi dell'intermediario, essendo attinenti ad inadempimento per omessa vigilanza e cura del minore fruitore del viaggio", per poi affermare, senza adeguata illustrazione del percorso seguito, che sarebbe stato convenuto in giudizio non l'organizzatore, ma l'intermediario, e che, per tale ragione, deve negarsi il riconoscimento di una qualsiasi responsabilità in capo alla convenuta. La motivazione **manca di spiegare sulla base di quali evidenze processuali essa sia pervenuta ad affermare che l'odierna controricorrente rivestisse il ruolo di mero intermediario, anziché quello di organizzatore del viaggio**, e risulta incentrata esclusivamente sull'esame dei due profili di inadempimento dedotti in giudizio nell'intento di evidenziare che essi sono volti a contestare la mancata assistenza al minore durante l'espletamento delle attività ludiche e di svago nel corso della vacanza e, dunque, a far valere l'inadempimento di prestazioni sicuramente ricomprese tra le obbligazioni gravanti sull'organizzatore del viaggio.



Così – argomentando, tuttavia, la Corte d'Appello, con motivazione del tutto carente ed illogica, non rende percepibile il fondamento della decisione, perché espone argomentazioni obiettivamente inidonee a far conoscere in forza di quale ragionamento logico-giuridico abbia ritenuto che la convenuta dovesse qualificarsi come mero intermediario, considerato, per un verso, che il modulo di iscrizione del 23 aprile 2015 individuava la odierna controricorrente come titolare del rapporto, senza peraltro rimandare ad altri documenti da cui potesse evincersi il nominativo di terzi soggetti quali organizzatori del soggiorno studio all'estero, e, per altro verso, che il corrispettivo pattuito per il soggiorno doveva essere versato proprio in favore della stessa società. La illogicità della motivazione emerge ancor più evidente laddove il giudice d'appello desume il ruolo di intermediario in capo all'odierna controricorrente dal capitolo di prova formulato in primo grado dall'allora attore e richiamato a pag. 8 della motivazione, con il quale era stata dedotta la circostanza che il minore nella immediatezza del fatto aveva riferito quanto accaduto al personale della struttura ospitante. Non è dato comprendere dalla motivazione come sulla base della deduzione di tale circostanza possa evincersi, come affermato dai giudici di secondo grado, che il Bu.Ta. abbia confessato di avere avvisato l'organizzatore, ossia il personale della struttura, soggetto diverso e distinto dall'odierna controricorrente.

Categoria

1. Focus giuridico

Data di creazione

27 Gen 2026