

DAVID F. ESBORRAZ*

*La responsabilità dell'operatore turistico per inadempimento del dovere d'informazione nel diritto argentino***

Sommario: 1. Nota introduttiva: illustrazione di un caso paradigmatico. – 2. La regolamentazione del contratto di viaggio tra la legislazione speciale del settore turistico e il microsistema di tutela dei consumatori. – 3. La responsabilità dell'operatore turistico (organizzatore/grossista e intermediario/dettagliante). Evoluzione. – 4. La rilevanza del dovere d'informazione nel contratto di viaggio e le conseguenze del suo inadempimento. – 5. La responsabilità dell'operatore turistico nel caso proposto.

1. Nota introduttiva: illustrazione di un caso paradigmatico

Scopo del presente articolo è analizzare il regime della responsabilità civile dell'operatore turistico nell'ordinamento giuridico argentino, con particolare riferimento all'inadempimento del dovere d'informazione che grava su di lui; sia che egli funga da organizzatore del viaggio contrattato (*tour operator*) o da semplice intermediario tra l'organizzatore e i viaggiatori (agenzia di viaggi)¹.

A tal fine prenderò spunto da un caso ipotetico² che presenta elementi comuni ad altri casi reali già risolti – con diverse sfumature – da alcuni Tribunali in Spagna³ e in Perù⁴.

* Ricercatore presso l'Istituto di Studi Giuridici Internazionali (ISGI) del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR). Contatto: davidfabio.esborraz@cnr.it. ORCID: 0000-0002-0644-8397.

** *Contributo sottoposto positivamente al referaggio secondo le regole del single blind peer-review*

¹ V., su questa distinzione, A. SANCHO (a cura di), *Introducción al turismo*, Organización Mundial del Turismo, Madrid, 1998, pp. 55 e 56.

² Il caso è stato proposto dal prof. Juan Espinoza Espinoza al fine di affrontare comparativamente, da un unico punto di partenza, lo studio della responsabilità civile dell'operatore turistico nel diritto comunitario europeo e in alcuni ordinamenti nazionali (v. gli altri lavori pubblicati in questo stesso volume).

³ V., ad es., la sentenza 261/2018 del 28/09/2018 dell'*Audiencia Provincial* di Granada, Sezione 4^a, e la sentenza 138/2020 del 24/09/2020 del *Juzgado de Primera Instancia* nro. 13 di Bilbao.

⁴ V., ad es., le risoluzioni 3418-2019 del 2/12/2019 e 0730-2021 del 7/04/2021 del *Tribunal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual* (Indecopi), sezione specializzata nella tutela del consumatore.

Il signor Guerrini conclude un contratto con un *tour operator* per l'acquisto di un pacchetto turistico per lui e la sua famiglia (moglie e due figli) per visitare Playa del Carmen in Messico. Questo pacchetto di sette giorni comprende voli aerei, trasporto aeroporto-albergo-aeroporto e alloggio in un *resort all-inclusive* (con vitto, alloggio e servizi dell'infrastruttura, tra cui l'utilizzo delle piscine e varie attività ludiche).

Dopo essere arrivata e sistemata in hotel, la famiglia Guerrini scopre che il mare è infestato dalla presenza di una macro-alga (il sargasso) che rende impossibile la balneazione⁵.

Il signor Guerrini ricorre allora davanti al giudice, chiedendo la restituzione di tutto quanto pagato. Sostiene al riguardo che lo scopo della sua vacanza consisteva nel godere del mare di Playa del Carmen e tale desiderio si è rivelato irrealizzabile a causa della presenza del sargasso. Il *tour operator* avrebbe infatti dovuto conoscere tale circostanza ed informare conseguentemente i suoi clienti.

Per parte sua, il *tour operator* si difende, argomentando che la restituzione di quanto pagato determinerebbe un arricchimento senza causa, visto che il ricorrente e la sua famiglia hanno in concreto usufruito di tutto il pacchetto turistico, ad esclusione dell'accesso alla spiaggia per fare il bagno.

Come si risolverebbe un caso come questo in Argentina? Per riuscire a rispondere a questa domanda (paragrafo 5) cercherò di analizzare, in primo luogo, qual è la regolamentazione applicabile al contratto di viaggio (o di turismo) nel diritto argentino e, in particolare, se sono ad esso applicabili le disposizioni della legislazione in materia di tutela dei consumatori (paragrafo 2), soffermandomi poi sui presupposti e sulla portata della responsabilità civile dell'operatore turistico (paragrafo 3), nonché sull'incidenza in essa dell'inadempimento del dovere d'informazione a suo carico (paragrafo 4).

2. La regolamentazione del contratto di viaggio tra la legislazione speciale del settore turistico e il microsistema di tutela dei consumatori

In Argentina l'attività turistica è regolata in modo frammentario, disperso, confuso e non coordinato da un insieme di disposizioni di diversa gerarchia (leggi, decreti, risoluzioni

⁵ Su questo fenomeno si rinvia, tra gli altri, a M. VALLS, *Sargazo. La nueva emergencia ambiental que amenaza las paradisíacas playas del Caribe. Estrategia legal e institucional para abordar el problema*, in *elDial.com* (supplemento diritto ambientale), Buenos Aires, 2019, pp. 1-8.

ministeriali, ecc.), natura (costituzionale, civile, commerciale, consumerista, amministrativa, tributaria, di diritto internazionale pubblico e privato, ecc.), portata (generale, speciale e singolare) e ambito di applicazione territoriale (nazionale, provinciale e municipale), appartenenti a periodi diversi e rispondenti a criteri diversi (alcuni dei quali più inclini alla difesa degli interessi delle imprese turistiche e altri più favorevoli alla tutela dei diritti dei turisti), costituendo così una regolamentazione di settore le cui caratteristiche più salienti sono la “pluralità” e la “multiscalarità”⁶. Tutto ciò ha un impatto negativo, sia sulla tutela effettiva dei diritti dei viaggiatori, sia sulla reale portata degli obblighi cui sono soggetti gli operatori turistici.

Tra le norme specifiche in materia, meritano di essere segnalate la legge 18.828 del 1970 e il suo decreto regolamentare 1.818/1976, che disciplinano l'attività alberghiera; la legge 18.829 del 1970 e il suo decreto regolamentare 2.182/72, sull'attività degli agenti di viaggio; la legge 19.918 del 1972, con la quale l'Argentina ha aderito alla Convenzione internazionale sul contratto di viaggio sottoscritta a Bruxelles nel 1970 (che poi ha denunciato nel 2008⁷, ma che ha continuato ad essere citata dalla giurisprudenza argentina)⁸; la risoluzione 256/2000 della Segreteria di turismo della Nazione, che ha approvato il modello di condizioni generali di contratto per i servizi turistici; la legge 25.599 del 2002, che disciplina l'attività delle agenzie turistiche che forniscono a gruppi studenteschi servizi di viaggi di studio e pacchetti per classi di ultimo anno; la legge 25.643 del 2002, di tutela integrale delle persone con disabilità nel settore delle prestazioni di servizi turistici; la legge 25.651, del 2002, che impone l'obbligo di inserire nei biglietti e nei *voucher* la legenda che “in caso di

⁶ Come indica C.G. SOZZO, *La protección del turista como consumidor*, in G. STIGLITZ e C.A. HERNÁNDEZ (direttori), *Tratado de Derecho del consumidor*, t. II, Buenos Aires, 2015, pp. 786 e 787.

⁷ Questa Convenzione è stata ratificata dal Belgio, dall'Italia e dal Togo e hanno aderito ad essa solamente l'Argentina, il Benin e il Camerun. Lo scarso impatto che questa Convenzione ha avuto a livello internazionale e soprattutto il fatto che la maggior parte delle sue disposizioni non siano del tutto adeguate agli attuali standard di tutela del consumatore-turista costituirebbero il motivo della sua denuncia da parte del governo argentino nel 2008 (con validità dal 2009).

⁸ Così come osservato da K.M. BARREIRO e A.L. KOULINKA, *Relevamiento de los reclamos formales realizados por los viajeros en la Ciudad de Buenos Aires. Segundo informe, período 2014-2015*, in *Observatorio de derecho de turismo*, Buenos Aires, 2016, p. 55, che citano in tal senso la sentenza del 04/06/2015 della *Cámara Nacional Comercial*, sezione F, nel caso “Marta, Roberto Germán y otro c. Longueira & Longueira S.A.” e le sentenze del 24/08/2015 della *Cámara Nacional Civil*, sezione A, nei casi “Meinel Von Tain y otro c. Juliá Tours S.A. y otro”, “D'Angelo Roda de Spadea, Martha y otro c. Juliá Tours S.A. y otro” e “Palamedí Nazabal, María M. y otro c. Juliá Tours S.A. y otro”.

inadempienza dell'operatore turistico con il servizio offerto e contrattato, ci si potrà rivolgere alla Segreteria di turismo della Nazione e/o alla Direzione nazionale di tutela del consumatore⁹; la legge Nazionale del Turismo nro. 25.997 del 2005; la legge 26.104 del 2006 sulla pubblicità turistica e la legge 26.356 del 2008 sulla regolamentazione del sistema turistico di multiproprietà⁹.

Inoltre, pur non riferendosi espressamente all'attività turistica, ad essa si devono considerare applicabili anche la legge 24.240 del 1993 sulla tutela dei consumatori e persino le norme del codice civile e commerciale del 2014 che disciplinano la teoria generale delle obbligazioni (artt. 746-955), dei contratti (artt. 957-1091) e la responsabilità civile (artt. 1708-1780), nonché quelle relative ai contratti di consumo (artt. 1902-1122), a quello d'opera e servizi (artt. 1251-1261 e 1278), al diritto reale di multiproprietà (artt. 2087-2102) e alla c.d. "servitù ricreativa" (art. 2162 *i.f.*).

Per la sistematizzazione e il coordinamento di tutte queste disposizioni, molte delle quali sono sconosciute non solo agli utenti dei servizi turistici ma anche agli operatori giuridici (il che spesso le rende lettera morta, anche se, come già detto, alcune di esse continuano ad essere invocate nonostante siano state abrogate), i criteri tradizionali per risolvere le "antinomie" non sono sempre sufficienti e/o adeguati (vale a dire applicare la norma gerarchicamente superiore, o quella speciale rispetto di quella generale o quella temporaneamente prioritaria), ma spesso si impone la necessità di istaurare un vero e proprio "dialogo tra le fonti" (soprattutto, come vedremo in seguito, tra la legislazione "speciale" del settore del turismo e la "singolare" di tutela del consumatore)¹⁰.

Ciò è chiaramente evidente in materia di qualificazione del contratto di viaggio, di cui si è molto discusso, con la conseguente incidenza sul regime ad esso applicabile. In generale la dottrina è concorde nel sostenere che si tratta di un "contratto atipico o innominato" (fatta salva la presenza di un alto grado di tipicità sociale), in quanto nel diritto vigente esso non è

⁹ A questa legislazione può aggiungersi, inoltre, la normativa sul cosiddetto "turismo d'avventura" o "turismo attivo" delle Province di Catamarca (legge 5.007), Chubut (legge 4.804), Córdoba (legge 8.801), Entre Ríos (decreto 4.200), Jujuy (legge 6.041), La Rioja (legge 8.822), Mendoza (risoluzioni 279/94 e 492/96), Misiones (legge 3.736), Neuquén (risoluzione 138/05), Río Negro (legge 3.883), Salta (legge 7.045), San Juan (legge 7.184), San Luis (legge IX 1.065), Santa Cruz (decreto 3.772), Tierra del Fuego (legge 837), Tucumán (legge 9.142), ecc.

¹⁰ Sul c.d. "dialogo tra le fonti" nel diritto argentino si rinvia in generale, tra gli altri, a R.L. LORENZETTI, *Teoría de la decisión judicial. Fundamentos de Derecho*, Santa Fe-Buenos Aires, 2008, pp. 77-103 e 249-276.

particolarmente regolamentato (art. 970 cod. civ. e comm.)¹¹, considerando che la legislazione speciale applicabile ai servizi turistici si limita a disciplinare in materia contrattuale solo la forma del contratto e la responsabilità delle agenzie di viaggio (artt. 13 e 14 decreto regolamentare 2.182/72). In verità, questa figura negoziale fu, nel diritto argentino, temporaneamente caratterizzata da una certa tipicità giuridica mentre era in vigore nel paese la già citata Convenzione internazionale sul contratto di viaggio, la quale oltre a distinguere concettualmente le figure dell'“organizzatore” (art. 1.5) e dell'“intermediario” (art. 1.6) di viaggi, da un lato, e del “viaggiatore” (art. 1.7), dal l'altro, ha disciplinato espressamente in due capitoli, come modalità del “contratto di viaggio” (art. 1.1), il “contratto di organizzazione di viaggio” (artt. 5-16) e il “contratto di intermediario di viaggio” (artt. 17-23); definendo il primo come “qualsiasi contratto con il quale una persona si impegna a procurare a un'altra persona, mediante un prezzo forfettario, un insieme di prestazioni combinate di trasporto, di soggiorno diverse dal trasporto o da altri servizi ad esso collegati” (art. 1.2); e il secondo come “ogni contratto per il quale una persona si impegna a procurare ad un'altra, mediante un prezzo, o un contratto di organizzazione di viaggi oppure una delle prestazioni isolate che consentono di effettuare un viaggio o un soggiorno qualsiasi” (art. 1.3).

Sebbene questa Convenzione non sia più in vigore in Argentina dal 2009, le categorie di soggetti e di contratti in essa regolamentate continuano ad essere utilizzate per cercare di tracciare i contorni del contratto di viaggio¹², anche se per determinare il regime ad esso applicabile si deve ora ricorrere ai criteri stabiliti dal codice civile e commerciale per i contratti innominati. Ai sensi dell'art. 970, tali contratti “sono disciplinati, nel l'ordine seguente: a) dalla volontà delle parti; b) dalle norme generali relative ai contratti e alle obbligazioni; e) dagli usi e dalle pratiche del luogo di conclusione; [e] d) [dal]le disposizioni corrispondenti ai contratti designati connessi che sono compatibili e adeguate alla loro finalità”. In questo

¹¹ V., in generale, A.J. RINESI, *Protección del consumidor de servicios turísticos*, in S. PICASSO e R.A. VÁZQUEZ FERREYRA (direttori), *Ley de defensa del consumidor comentada y anotada*, t. II, Buenos Aires, 2009, p. 207; C.G. SOZZO, *La protección del turista como consumidor*, cit., p. 792; ID., *Los daños por incumplimiento del deber de información en el contrato de turismo*, in *Revista de Derecho Privado y Comunitario*, 2015-3, p. 497; N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje y la ley del consumidor*, in *Revista de Derecho de Daños*, 2022-2, p. 94.

¹² In questo senso si possono vedere R.L. LORENZETTI, *Consumidores*, 2ª ed., Santa Fe-Buenos Aires, 2009, pp. 386-396; C.G. SOZZO, *La protección del turista como consumidor*, cit., pp. 802-804; N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje y la ley del consumidor*, cit., p. 94.

senso, in considerazione del fatto che il suo oggetto consiste – come si è appena visto nelle definizioni trascritte – in una “opera intellettuale”, il contratto tipico più affine è quello di “opera e servizi” (artt. 1251-1261)¹³. Questo regime è inoltre integrato con le norme corrispondenti alle obbligazioni di fare (artt. 1278 e 773-777), il che è particolarmente importante ai fini della determinazione della portata delle obbligazioni e dei doveri dell’operatore turistico e della responsabilità in caso di inadempimento¹⁴.

Inoltre, il contratto di viaggio è un “contratto formale” (art. 13 decreto 2.182/72), in quanto è richiesto che sia concluso per iscritto e che sia indicata, nel documento consegnato al viaggiatore, almeno la specificazione dei servizi da fornire, la data di prestazione, il prezzo e le condizioni di pagamento, i termini per la conferma o il recesso delle parti e le rispettive spese, rimborsi e indennizzi, nonché eventuali obblighi e responsabilità assunti dalle agenzie e dai loro clienti (anche se la loro inosservanza non ne condiziona né la sua validità né la sua efficacia)¹⁵. Alcuni autori precisano anche che si tratta di un “contratto d’impresa”¹⁶ che a volte può presentarsi come una rete di “negozi collegati” (artt. 1073-1075 cod. civ. e comm.)¹⁷, in particolare nei casi in cui interviene un operatore turistico organizzatore/grossista e un intermediario/dettagliante (v. paragrafo 4); e che generalmente adotta la modalità del “contratto per adesione a clausole generali predisposte” (artt. 984-989 cod. civ. e comm. e artt. 38 e 39 legge 24.240)¹⁸, il che ha costretto la Segreteria di turismo

¹³ V., ad es., C. TALE, *El contrato de viaje. Responsabilidad de las empresas de turismo por incumplimiento y por daño al viajero*, t. I, Buenos Aires, 2005, p. 168; R.L. LORENZETTI, *Consumidores*, cit., p. 388; N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje y la ley del consumidor*, cit., p. 98.

¹⁴ V., in questo senso, ancora una volta, C.G. SOZZO, *La protección del turista como consumidor*, cit., pp. 818-819; ID., *Los daños por incumplimiento del deber de información*, cit., p. 497.

¹⁵ La stessa disposizione prevede inoltre che qualsiasi modifica apportata a un contratto di servizi turistici debba essere effettuata per iscritto e con la firma di entrambe le parti, successivamente o in aggiunta al contratto originario. Un’altra formalità sarebbe la già citata legenda da inserire sui biglietti o *voucher* dalla legge 25.651 del 2002, con la quale si informa la clientela della possibilità di ricorrere – in caso di inadempimento dell’operatore turistico – alla Segreteria di turismo della Nazione e/o alla Direzione nazionale di tutela del consumatore (art. 1), che deve essere redatta in lingua spagnola e inglese e indicare gli indirizzi e i numeri di telefono di entrambe le autorità (art. 2).

¹⁶ V., in questo senso, A. KEMELMAJER DE CARLUCCI, *El contrato de turismo*, in *Revista de Derecho Privado y Comunitario*, vol. 3, 1993, p. 117.

¹⁷ V., su quest’altro particolare, R.L. LORENZETTI, *Tratado de los contratos*, t. III, Santa Fe-Buenos Aires, 2000, p. 199; ID., *Consumidores*, cit., p. 381; E.M. PITA, *Los efectos de la conexidad contractual. Las responsabilidades (en las cadenas de comercialización, en los contratos de turismo y en el “leasing”)*, in *Revista de Derecho Privado y Comunitario*, 2007-2, pp. 301 e 302; N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje*, cit., pp. 106-108.

¹⁸ Così si esprimono, tra gli altri, A. KEMELMAJER DE CARLUCCI, *El contrato de turismo*, cit., p. 107; EAD., *El contrato de servicios turísticos*, in *Revista de Derecho Privado y Comunitario*, 2005-2, p. 41; A.J. RINESI, *Protección del consumidor de servicios turísticos*, cit., p. 209.

della Nazione a proporre, con la citata risoluzione 256/2000, un modello per alcune di esse (il quale, tuttavia, rimanda ancora alla legge abrogata 19.918 e non è sempre conforme all'attuale normativa consumerista).

In relazione a quest'ultima caratteristica va notato che il contratto di viaggio è anche considerato un “contratto di consumo”¹⁹, poiché è pienamente compreso nella definizione che di questa categoria contrattuale dà l'art. 1093 del nuovo codice civile e commerciale, in cui esso è caratterizzato come “il contratto concluso tra un consumatore o un utente finale e una persona umana o giuridica che agisce a titolo professionale od occasionale, o con un'impresa fornitrice di beni o di servizi, pubblica o privata, che ha per oggetto l'acquisizione, uso o godimento di beni o servizi [in senso lato, comprensivi anche delle opere] da parte dei consumatori o degli utenti, per uso privato, familiare o sociale”. Inoltre, ai sensi dell'art. 1 della legge 24.240, non vi sono dubbi circa lo status di “consumatore” del turista e di “fornitore” di servizi dell'operatore turistico, sia egli organizzatore o intermediario (anche per coloro che svolgono questa attività solo “occasionalmente”, come potrebbe accadere con un sindacato, una parrocchia, un circolo sportivo, ecc.). Ancora, si deve tener conto del fatto che il turista è considerato un “subconsumatore” o “consumatore iper-vulnerabile”, come definito nelle risoluzioni della Segreteria del commercio interno (dipendente dal Ministero dello sviluppo produttivo) nn. 139/2020 e 1015/2021 (artt. 2, lettera e), in ragione del fatto che egli si trova in una situazione di inferiorità, in quanto è generalmente lontano dal proprio luogo di residenza, magari senza la padronanza della lingua del luogo, senza poter ricorrere ad un professionista di fiducia presso il quale chiedere aiuto, ecc.²⁰.

È per tutte queste circostanze che al contratto di viaggio si ritengono applicabili anche le disposizioni dello statuto argentino di tutela del consumatore in materia di interpretazione (artt. 987 e 1095 cod. civ. e comm. e art. 37 legge 24.240), dovere d'informazione (art. 1100 cod. civ. e comm. e art. 4 legge 24.240), obbligazione di sicurezza e di tutela della salute (artt.

¹⁹ V., ad es., con diverse sfumature, R.A. VÁZQUEZ FERREYRA, *Turismo y defensa del consumidor*, in *La Ley*, 1996-C-206; A. KEMELMAJER DE CARLUCCI, *El contrato de turismo*, cit., p. 104; EAD., *El contrato de servicios turísticos*, cit., p. 28; R.L. LORENZETTI, *Tratado de los contratos*, cit., p. 119; ID., *Consumidores*, cit., pp. 382 e 387; A. BORDA, *El contrato celebrado con organizadores de viajes turísticos en un contrato de consumo*, in *La Ley*, 2003-B-213; C. TALE, *El contrato de viaje*, cit., pp. 269 e 281; C.G. SOZZO, *La protección del turista como consumidor*, cit., p. 792; ID., *Los daños por incumplimiento del deber de información*, cit., p. 497; N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje*, cit., pp. 108-116.

²⁰ Nello stesso senso, già R.A. VÁZQUEZ FERREYRA, *Turismo y defensa del consumidor*, in R.L. LORENZETTI e G.J. SCHÖTZ (coordinatori), *Defensa del consumidor*, Buenos Aires, 2003, p. 416.

5 e 6 legge 24.240), offerta di servizi (art. 7 legge 24.240), pubblicità (artt. 1101-1103 cod. civ. e comm. e art. 8 legge 24.240), trattamento dignitoso, equo e non discriminatorio (artt. 1097 e 1098 cod. civ. e comm. e art. 8 bis legge 24.240), pratiche abusive (art. 1099 cod. civ. e comm.), mancata esecuzione da parte del fornitore dell'offerta o del contratto (art. 10 bis legge 24.240), dovere di eseguire le prestazioni alle stesse condizioni offerte o concordate (art. 19 legge 24.240), contratti conclusi a distanza e mediante l'uso di mezzi elettronici (artt. 1105-1106 cod. civ. e comm. e artt. 10 ter e quater legge 24.240), clausole abusive (artt. 1117-1122 cod. civ. e comm. e art. 37 legge 24.240), responsabilità solidale di tutte le parti della catena di commercializzazione per il danno derivante dalla prestazione del servizio (art. 40 legge 24.240), danno diretto (art. 40 bis legge 24.240), danni punitivi (art. 52 bis legge 24.240), ecc.

Nonostante ciò, in passato alcuni tribunali hanno sostenuto che il microsistema di tutela dei consumatori si applichi al contratto di viaggio solo in modo “sussidiario” al regime speciale previsto per il settore turistico (legge 18.829, decreto 2.182/72 e legge 19.918, oggi abrogata), ostacolando in questo modo l'effettiva tutela del consumatore. Così, in sede di decisione su quale fosse l'autorità competente per sanzionare le agenzie di viaggi per questioni connesse agli inadempimenti contrattuali nei servizi da esse forniti (se la Direzione nazionale di turismo, come indicato all'art. 1 decreto 2.182/72, o la Segreteria del commercio e degli investimenti, come indicato all'art. 41 legge 24.240) la maggioranza della sezione I della *Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal* ha optato per la prima opzione²¹; considerando che, sebbene in linea di principio nulla impedisca l'applicazione della legge 24.240 all'ambito dei contratti di viaggio, il quadro normativo applicabile in via prioritaria all'attività turistica – per motivi di specialità – è quello stabilito dalla legge 18.829 e norme complementari. Ciò non pregiudica il fatto che per i casi e le situazioni non previsti

²¹ Un certo coordinamento tra le due autorità di applicazione, ciascuna nei rispettivi ambiti di competenza, è stato invece proposto nel voto dissenziente del giudice Bernardo Licht e, nell'ambito legislativo, dalla legge 25.599 del 2002, sui viaggi di studenti (art. 10), dalla legge 25.651 del 2002, che impone il dovere di incorporare alcune legende informative nei biglietti e nei *voucher* (art. 1), e dalla legge 26.356 del 2008, che disciplina il sistema turistico di multiproprietà (art. 5). Questa stessa soluzione è stata adottata anche dalla sentenza della sezione I della *Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario* di Buenos Aires, pronunciata il 12/11/2003, nella causa “Eves S.A. c. Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires” (vd. *La Ley*, Buenos Aires, 2004-B-770), anche se in questo caso il conflitto di competenze coinvolgeva l'Autorità aeronautica e l'Autorità di applicazione della legge 24.240.

da questa normativa specifica in materia di difesa dell'utente del servizio turistico si possa ricorrere in modo "suppletivo", per colmare tale vuoto, al regime singolare di tutela del consumatore (applicando così, analogicamente, quanto previsto dall'art. 25, ultimo comma, legge 24.240 in materia di servizi pubblici domiciliari)²².

Attualmente non sussistono dubbi circa l'applicazione "diretta" e per via "principale" del cosiddetto statuto del consumatore (artt. 1902-1122 cod. civ. e comm. e legge 24.240 e norme complementari) al contratto di viaggio (anche se in nessuna delle sue disposizioni venga espressamente menzionato)²³, anche in relazione ai pochi aspetti disciplinati dal regime speciale applicabile all'attività turistica e, soprattutto, quando quest'ultima risulta incompatibile con la tutela del contraente debole (avendosi così invertito, in un certo senso, l'ordine di priorità normativo suggerito dalla citata decisione giudiziaria). Ad onor del vero, già dagli anni Ottanta del secolo scorso il diritto privato argentino cominciò ad essere attraversato da un nuovo criterio ermeneutico, il *favor debilis*²⁴, di cui una delle manifestazioni più significative è stata l'adozione nel 1993 della legge 24.240 sulla tutela dei consumatori. Quest'ultima materia ha poi ricevuto, con la riforma della costituzione nazionale del 1994, riconoscimento costituzionale (art. 42)²⁵, il che ha avuto un impatto trasversale sull'intero ordinamento giuridico, ed è stata successivamente rafforzata dalle disposizioni introdotte dalla legge 24.787 del 1997, dalla legge 24.999 del 1998 e dalla legge 26.361 del 2008²⁶ e,

²² Sentenza pronunciata il giorno 8/07/1999 nella causa "Sabor Tour S.A. c. Secretaría de Comercio e Industria" (vd. *Jurisprudencia Argentina*, Buenos Aires, 2000-I-429). Lo stesso tribunale ha ribadito tale interpretazione in un'altra sentenza del 19/07/2001, pronunciata nella causa "Ven Operadores Turísticos S.R.L. c. Secretaría de Comercio e Industria" (vd. *La Ley*, Buenos Aires, 2002-C-368). Per un'analisi critica di tali decisioni si rinvia a R.A. VÁZQUEZ FERREYRA, *Derecho del consumidor y usuario de servicios turísticos*, in *Revista de Responsabilidad Civil y Seguros*, 2001, pp. 242-246; ID., *Turismo y defensa del consumidor*, cit., pp. 417-422.

²³ Nella dottrina argentina si sono pronunciati in questo stesso senso, tra gli altri, R.A. VÁZQUEZ FERREYRA, *El turismo y la tutela de los consumidores*, in *Revista de Responsabilidad Civil y Seguros*, 2003, p. 308; C.A. ECHEVESTI, *La responsabilidad del intermediario en contratos de turismo*, in *Revista de Responsabilidad Civil y Seguros*, 2004, p. 410; C.G. SOZZO, *La protección del turista como consumidor*, cit., pp. 791-794; ID., *Los daños por incumplimiento del deber de información*, cit., p. 498; N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje*, cit., p. 109.

²⁴ Come avevano raccomandato *de lege ferenda* le X Jornadas Nacionales de Derecho Civil (Corrientes, 1985).

²⁵ A questo proposito si rinvia, in generale, a G. STIGLITZ, *La constitucionalización del Derecho del Consumidor. La experiencia argentina*, in G. STIGLITZ e C.A. HERNÁNDEZ (direttori), *Tratado de Derecho del Consumidor*, t. I, Buenos Aires, 2015, pp. 225-230.

²⁶ Sulle due prime leggi si veda, in generale, S. PICASSO e J.H. WAJNTRAUB, *Las Leyes 24.787 y 24.999 consolidando la protección del consumidor*, in *Jurisprudencia Argentina*, 1998-IV, pp. 752-775.

infine, con la ri-codificazione del ‘nocciolo duro’ del diritto del consumatore nel codice civile e commerciale della Nazione Argentina del 2014²⁷.

Tutto ciò ha portato gradualmente ad un riesame dei rapporti esistenti tra i due regimi, poiché non si tratta semplicemente della collisione di due legislazioni speciali o di una speciale e di un’altra generale, ma di una “legislazione speciale” di data anteriore (che risponde a criteri di politica legislativa superati), e di una “legislazione singolare” (cioè che costituisce un vero e proprio “microsistema” con propri principi e regole interpretative)²⁸, di data posteriore (che risponde ad una nuova realtà) e che è anche la derivazione di un diritto con rango costituzionale. In realtà, un simile criterio era già stato previsto dalla Convenzione internazionale sul contratto di viaggio, il cui articolo 2.2 prevedeva che le sue regole sarebbero state applicate “fatte salve le legislazioni speciali che prevedono disposizioni più favorevoli a talune categorie di turisti”. Le chiavi per risolvere il suddetto conflitto normativo ce le fornisce ora il nuovo codice civile e commerciale argentino, il quale all’art. 1 dispone che “[i] casi disciplinati da questo codice devono essere risolti secondo le leggi ad essi applicabili, in conformità con la costituzione nazionale e i trattati sui diritti umani di cui la Repubblica è parte. A tal fine, si tiene conto dello scopo della norma” e all’art. 1094 stabilisce che “[l]e norme che disciplinano i rapporti di consumo devono essere applicate e interpretate conformemente al principio di protezione del consumatore e dell’accesso al consumo sostenibile. In caso di dubbi sull’interpretazione del presente codice o delle leggi speciali, prevale la più favorevole al consumatore”²⁹ (nello stesso senso dell’art. 3 legge 24.240)³⁰.

²⁷ Mi sono occupato della portata di quest’ultima operazione, con maggiore attenzione, in *Significado y consecuencias de la unificación de la legislación civil y comercial en el nuevo Código argentino*, in R. CARDILLI e D.F. ESBORRAZ (a cura di), *Nuovo codice civile argentino e sistema giuridico latinoamericano*, Milano, 2017, pp. 116 e 117 e *Recodificación y unificación del derecho patrimonial en el nuevo Código civil y comercial argentino*, in M.A. CIURO CALDANI e N.L. NICOLAU (direttori), S.A. FRUSTAGLI (coordinatore), *Derecho privado del siglo XXI*, t. I, Buenos Aires, 2019, pp. 111 e 112.

²⁸ Con il significato che gli attribuisce N. IRITI, *L’età della decodificazione*, 4^a ed., Milano, 1999, pp. 36-39.

²⁹ Anche a questa stessa *ratio* risponde l’ultimo comma dell’articolo 7 del codice civile e commerciale, nel quale viene addirittura esplicitamente lasciato da parte il criterio tradizionale di soluzione delle antinomie basato sulla “temporalità”, poiché si dispone che “[l]e nuove leggi suppletive non devono essere applicate ai contratti in corso di esecuzione, ad eccezione delle norme più favorevoli al consumatore nei rapporti di consumo”.

³⁰ La legge 26.361 del 2008 ha aggiunto un terzo comma all’art. 3 legge 24.240, in base al quale “[i] rapporti di consumo sono disciplinati dal regime stabilito in questa legge e dai suoi regolamenti, fermo restando che al fornitore, per l’attività che svolge, si applichi anche un’altra normativa specifica”. Nel settore in esame, una disposizione analoga conteneva già la legge 25.599 del 2002, relativa ai viaggi di studenti, in base alla quale “[f]atte salve le disposizioni della presente legge, nei rapporti di consumo che ne derivano si applicano la legge 24.240 e le norme complementari” (art. 11).

Da questo punto di vista è chiaro che entrambi i complessi normativi devono essere applicati in modo integrato, limitando l'ambito di applicazione della legislazione speciale del settore del turismo alla regolamentazione e al controllo previo dell'operatore turistico, in particolare per quanto riguarda gli aspetti amministrativi³¹, e cedendo il passo al microsistema di tutela del consumatore per quanto riguarda il contratto di viaggio e la tutela dei diritti del turista³². Solo in questo modo il mandato costituzionale di cui all'art. 42 della legge fondamentale argentina diventa efficace.

3. *La responsabilità dell'operatore turistico (organizzatore/grossista e intermediario/dettagliante).*

Evoluzione

La determinazione della natura del contratto di viaggio e in particolare della sua qualificazione come contratto di consumo incide direttamente sul regime applicabile alla responsabilità dell'operatore turistico. È proprio in questo ambito che la legislazione speciale sull'attività turistica e le disposizioni del microsistema di tutela dei consumatori si sono rivelate più distanti. Così, secondo il primo gruppo di norme, si dovrebbe distinguere tra la figura dell'organizzatore o del *tour operator* (che di solito svolge la funzione di grossista) e quella dell'intermediario o dell'agenzia di viaggi (che agisce come dettagliante o rivenditore)³³, poiché la portata della responsabilità per l'inadempimento delle obbligazioni essenziali del contratto di viaggio non è la stessa per l'uno e per l'altro³⁴.

Infatti, la denunciata Convenzione internazionale sul contratto di viaggio aveva riconosciuto all'organizzatore, in caso di inadempimento totale o parziale delle sue

³¹ Come, ad es., tutto ciò che riguarda i requisiti di idoneità, capacità, onorabilità e solvenza (art. 2 legge 18.829) richiesti per il rilascio della licenza corrispondente e per l'iscrizione nel Registro delle agenzie di viaggi (art. 1.f legge 18.829 e artt. 5 e 8 decreto 2.182/72), nonché per essere titolare di un'agenzia di viaggi (art. 7 decreto 2.182/72), per la costituzione di un fondo di garanzia (art. 6 legge 18.829 e art. 6 decreto 2.182/72) e per l'applicazione del regime di sanzioni (art. 10-25 legge 18.829), disposizioni che mirano principalmente ad assicurare il buon funzionamento delle imprese turistiche e che solo in alcuni casi e in modo indiretto tutelano il turista.

³² In questo stesso senso si veda, ancora, C.A. ECHEVESTI, *La responsabilidad del intermediario*, cit., pp. 412-413; C.G. SOZZO, *La protección del turista como consumidor*, cit., p. 797; ID., *Los daños por incumplimiento del deber de información*, cit., pp. 497 e 498.

³³ Il decreto 2.182/72 chiama la prima figura professionale "Imprese di Viaggio e Turismo" (art. 4.a) e la seconda figura "Agenzie di Turismo" (art. 4.b) o "Agenzia di Biglietti" (art. 4.c), se sono soltanto autorizzate ad agire nella prenotazione e nella vendita di biglietti.

³⁴ In proposito, A.J. RINESI, *Protección del consumidor de servicios turísticos*, cit., p. 244; C.G. SOZZO, *La protección del turista como consumidor*, cit., p. 804.

obbligazioni organizzative, una responsabilità di base soggettiva con presunzione di colpa, giacché gli si consentiva di esimersi dimostrando di aver agito come un diligente organizzatore di viaggi (art. 13.1); mentre, nei confronti dell'intermediario, aveva previsto un regime di responsabilità per le mancanze commesse nell'esecuzione delle sue obbligazioni di intermediazione ancora più favorevole, in quanto essa non soltanto era di natura soggettiva, ma anche senza presunzione di colpevolezza (art. 22.1) e lo esonerava dalla responsabilità per l'inadempimento totale o parziale dei viaggi, soggiorni o altri servizi oggetto del contratto di viaggio (art. 22.3), in considerazione del fatto che il contratto da lui stipulato con l'organizzatore o con persone che forniscono servizi isolati era considerato come concluso direttamente dal viaggiatore (art. 17)³⁵. Inoltre, per quanto riguarda l'entità del risarcimento, la stessa convenzione ha stabilito per entrambe le categorie di soggetti una responsabilità di tipo limitato o tariffario (artt. 13.2 e 22.2)³⁶, come la maggior parte dei risarcimenti riconosciuti nell'ambito del diritto internazionale. Tali esoneri di responsabilità e limitazioni dei risarcimenti potevano essere escluse solo quando il viaggiatore provasse una colpa commessa dall'organizzatore o dall'intermediario, o dai suoi dipendenti o agenti (artt. 12 e 21) con l'intento di provocare il danno o in modo tale da comportare un deliberato disprezzo o una inescusabile ignoranza delle conseguenze risarcibili (art. 27.1)³⁷. Un regime di responsabilità con queste caratteristiche era molto svantaggioso per il viaggiatore, poiché scaricava su di lui tutti i rischi tipici dell'attività turistica che secondo l'equità e la buona fede dovrebbero essere sopportati dall'operatore turistico e non dal consumatore.

³⁵ La stessa convenzione aveva tuttavia stabilito che, affinché tale limitazione della responsabilità operasse, era necessario che il contratto menzionasse sia il nome e l'indirizzo dell'organizzatore del viaggio, sia quelli dell'intermediario, e l'indicazione esplicita che quest'ultimo agiva in qualità di intermediario del primo (artt. 18.1 e 19.2). A questa stessa conclusione si potrebbe arrivare oggi, dopo la denuncia della Convenzione, se l'intermediario si presenta al cliente senza chiarire il suo ruolo, nel qual caso contrae le obbligazioni proprie dell'organizzatore in applicazione della teoria dell'apparenza giuridica (come avevano già sostenuto C. TALE, *El contrato de viaje*, cit., t. II, p. 806; R.L. LORENZETTI, *Consumidores*, cit., p. 395).

³⁶ Questi massimali sono stati criticati da C. CAPALDO DE NOLFI, *Las agencias de viajes y turismo y su relación con el derecho aeronáutico*, in *El Derecho*, vol. 132, 1989, p. 964.

³⁷ Sulla questione si rinvia, ancora una volta, a A. KEMELMAJER DE CARLUCCI, *El contrato de turismo*, cit., pp. 131-134; EAD., *El contrato de servicios turísticos*, cit., pp. 35 e 39; R.L. LORENZETTI, *Tratado de los contratos*, cit., pp. 218-219; ID., *Consumidores*, cit., pp. 394-397 e 404-406; C.A. ECHEVESTI, *La responsabilidad del intermediario*, cit., pp. 410 e 411; A.J. RINESI, *Protección del consumidor de servicios turísticos*, cit., pp. 235-237 e 241-245; C.G. SOZZO, *La protección del turista como consumidor*, cit., pp. 803-805; N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje*, cit., pp. 96, 100 e 101.

In linea con le suddette previsioni, il decreto 2.182/72 (regolamentare della legge 18.829 ed ancora in vigore) aveva già disposto che gli operatori turistici sono “esentat[i] da qualsiasi responsabilità nei confronti dell’utente, non esistendo colpa, dolo o negligenza da parte loro, qualora siano intermediari tra le imprese di servizi e suddetti utenti, a condizione che tali imprese, nello svolgere la loro attività, siano soggette ad un regolamento o legislazione adottati dall’autorità competente, che stabilisca le modalità di contrattazione tra queste imprese e gli utenti” (art. 14)³⁸. Nonostante il suo tenore letterale, da qualche tempo una parte della dottrina argentina ha proposto di interpretare questa norma in un senso più conforme alla protezione del viaggiatore, intendendo che nel modo in cui è enunciata l’esenzione (“sono esentati [...] non esistendo colpa”) si potrebbe dedurre che la legge non ha imposto in modo esplicito e categorico l’onere della dimostrazione della colpa in capo al danneggiato richiedente poiché, se così si fosse voluto, la formulazione si sarebbe concretizzata in una chiara sintassi (“le imprese sono responsabili quando fosse provata la loro colpa”). Dunque, trattandosi di un caso di responsabilità contrattuale, per il quale – secondo il criterio tradizionale – provato il contratto e l’inadempimento da parte del creditore, sarebbe onere del debitore – in questo caso l’intermediario – dimostrare che da parte sua non vi è stata colpa³⁹.

Nonostante quest’ultima interpretazione, come è facile intuire, tutte le disposizioni in questione risultano svantaggiose per il viaggiatore; il quale, nella maggior parte dei casi – per far valere i propri diritti – dovrebbe dimostrare la colpa dell’intermediario o citare direttamente in giudizio l’organizzatore o il fornitore diretto del servizio, i quali, pur essendo generalmente più solvibili, di solito sono lontani dalla residenza abituale del turista⁴⁰. Per questo motivo la suddetta normativa speciale deve oggi essere sottoposta, anche in materia di responsabilità dell’operatore turistico, ad una profonda rilettura alla luce non solo dello statuto del consumatore ma anche del nuovo codice civile e commerciale argentino, poiché entrambi i corpi normativi si dimostrano indubbiamente più conformi alla tutela del

³⁸ Questa disposizione potrebbe addirittura essere tacciata di incostituzionalità, in quanto un decreto regolamentare non può introdurre un regime speciale di responsabilità non previsto dalla rispettiva legge regolamentata e in deroga al diritto comune vigente.

³⁹ Vedi, in questo senso, C.A. ECHEVESTI, *La responsabilidad del intermediario*, cit., pp. 413 e 414.

⁴⁰ Come osserva A. KEMELMAJER DE CARLUCCI, *El contrato de turismo*, cit., pp. 131 e 132.

contraente debole⁴¹. Da questo punto di vista non sussistono dubbi oggi circa: i) la natura oggettiva della responsabilità dell'operatore turistico, sia esso organizzatore o intermediario, ii) il carattere solidale delle obbligazioni assunte da loro e di quelle dei prestatori diretti dei servizi, iii) l'onere della prova delle esimenti di responsabilità in capo ai convenuti e iv) la riparazione integrale del danno subito dal viaggiatore.

Infatti, la qualifica dell'organizzatore e dell'intermediario di viaggi come fornitori di un servizio e quella del viaggiatore come consumatore comporta necessariamente un cambiamento di approccio rispetto alla natura della responsabilità dei primi in caso di inadempimento delle obbligazioni assunte in base al contratto di viaggio. Così, essendo questo un contratto di consumo (v. paragrafo 2), le obbligazioni assunte dal fornitore devono essere considerate come obbligazioni di risultato, per cui la loro frustrazione costituisce un'ipotesi di responsabilità oggettiva (art. 1723 cod. civ. e comm.) e quindi il criterio di attribuzione non è più quello soggettivo previsto dalla legislazione speciale del settore turistico ma si identifica con un altro di natura oggettiva, tipico del diritto del consumatore (ad es. la garanzia o la sicurezza), nel qual caso il responsabile si libera solo provando la causa altrui (art. 1722 cod. civ. e comm.). Ciò è quanto risulta dall'articolo 10 bis legge 24.240 (testo introdotto nel 1997 dalla legge 24.787), secondo cui l'inadempimento del contratto da parte del fornitore autorizza il consumatore a richiedere – a sua discrezione – l'adempimento forzato dell'obbligazione, la prestazione di un servizio equivalente o la risoluzione del contratto, “salvo caso fortuito o forza maggiore”⁴². Questo ragionamento appare indiscutibile nei confronti dell'organizzatore di viaggi, il quale si obbliga a procurare al viaggiatore il risultato efficace promesso (art. 774.c cod. civ. e comm.), consistente nell'organizzare il viaggio in modo che funzioni correttamente in tutte le sue parti; esso può essere esteso senza esitazione all'intermediario, il quale anche si obbliga a procurare al turista un certo risultato concreto frutto della sua attività di intermediazione (con un organizzatore

⁴¹ V., tra gli altri, A. KEMELMAJER DE CARLUCCI, *El contrato de servicios turísticos*, cit., p. 39; A.J. RINESI, *Protección del consumidor de servicios turísticos*, cit., p. 211; N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje*, cit., pp. 98 e 104-119.

⁴² V., in generale, A.A. ALTERINI, *Contratos civiles – comerciales – de consumo. Teoría general*, Buenos Aires, 1998, pp. 597-600.

o con un fornitore isolato), anche se lo fa indipendentemente dalla sua efficacia (art. 774.b cod. civ. e comm.)⁴³.

L'inquadramento del contratto di viaggio nell'ambito dello statuto di tutela del consumatore e della nuova normativa del codice civile e commerciale argentino incide, anche, sul carattere concorrente della responsabilità di tutti i soggetti coinvolti nella sua esecuzione (artt. 850-852 cod. civ. e comm.). Così, se si tratta di un danno subito dal viaggiatore a causa del mancato adempimento del complesso di prestazioni che costituisce l'oggetto del contratto di viaggio (in qualsiasi delle sue modalità), tale responsabilità potrebbe fondarsi sull'art. 732 cod. civ. e comm. che sancisce il "principio di equiparazione", secondo il quale il debitore è responsabile non solo per il proprio fatto ma anche per quello delle persone di cui si avvale per l'esecuzione dell'obbligazione, il che consentirebbe di ritenere l'operatore/grossista responsabile per l'inadempimento delle persone o delle imprese che utilizza per la fornitura dei servizi che costituiscono il viaggio, nonché responsabile per l'inadempimento dell'intermediario/dettagliante o rivenditore che utilizza per immettere il prodotto sul mercato; e di affermare anche la responsabilità di quest'ultimo per quanto riguarda le inadempienze dei primi (trattandosi, in questo caso, di una sorta di applicazione ascendente del suddetto principio)⁴⁴. Un risultato analogo si potrebbe ottenere, inoltre, ricorrendo all'applicazione degli artt. 1073-1075 dello stesso codice, i quali regolano gli effetti del fenomeno del collegamento contrattuale, in considerazione del fatto che – come si è visto al paragrafo 2 – l'operatore turistico (organizzatore o intermediario) e i diversi fornitori di servizi configurano una complessa rete contrattuale o un'unione di contratti nei confronti del viaggiatore, vincolati tra loro da una finalità comune, in modo che ognuno di essi sia da considerare determinante nei confronti degli altri per il raggiungimento del risultato perseguito (consistente, in questo caso, nel buon svolgimento del viaggio)⁴⁵. Se, invece, il

⁴³ V., con diverse sfumature, C.A. ECHEVESTI, *La responsabilidad del intermediario*, cit., pp. 413 e 414; A.J. RINESI, *Protección del consumidor de servicios turísticos*, cit., pp. 247 e 248; C.G. SOZZO, *Los daños por incumplimiento del deber de información*, cit., pp. 507 e 508; N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje*, cit., pp. 97-104.

⁴⁴ A tale proposito si rinvia, ancora una volta, a N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje*, cit., pp. 104-106.

⁴⁵ Su quest'altro particolare si vedano C. ECHEVESTI e N.O. SILVESTRE, *Responsabilidad civil de las agencias de viajes. Contratos turísticos*, Buenos Aires, 2006, p. 22; E.M. PITA, *Los efectos de la conexidad contractual*, cit., pp. 306 e 307 e, ancora, N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje*, cit., pp. 106-108, che informa che questa idea è stata recentemente recepita dalla sentenza del 19/04/2021 della *Cámara Nacional Comercial*, sezione A, nel caso "Liborio Erena c. Miranda, Natalia Soledad y otro".

danno al turista risulta dal vizio o dal rischio della cosa impiegata o della prestazione del servizio (come nel caso, ad es., del danno subito da un viaggiatore a causa di lesioni fisiche causate da un incidente mentre era trasportato in adempimento del contratto) occorre applicare l'art. 40 legge 24.240 (testo secondo la legge 24.999 del 1998) che rende responsabili solidalmente (*rectius*: concorrentemente), in base al dovere di integrità e all'obbligazione di sicurezza che incombe al fornitore nel rapporto di consumo (artt. 5 e 6 legge 24.240), tutti i membri della catena di commercializzazione (a meno che non dimostrino che la causa del danno non è a loro imputabile)⁴⁶.

Ora, il carattere oggettivo della responsabilità dei fornitori nei confronti del consumatore, e la natura concorrente dell'obbligazione di risarcire il danno causato al viaggiatore a seguito dell'inadempimento dei diversi soggetti impegnati nella buona riuscita del viaggio, impone a questi ultimi l'*onus probandi* delle circostanze esonerative in considerazione del fatto che la prova di esse spetta – in linea di principio – a chi le invoca (artt. 1734 e 1736 cod. civ. e comm.). Alla stessa conclusione si potrebbe giungere se si ritenesse che l'art. 14 decreto 2.182/72 preveda un'eccezione a questa regola nei confronti dell'intermediario, poiché lo stesso codice civile e commerciale autorizza sempre il giudice a ripartire l'onere della prova della colpa del convenuto, o del fatto che quest'ultimo abbia agito con la dovuta diligenza, ponderando quale delle parti è nella posizione migliore per fornirla (art. 1735), la quale senza dubbio è quella professionale⁴⁷. Inoltre, non sono conciliabili con il nuovo regime applicabile al contratto di viaggio i limiti generalmente imposti all'importo degli indennizzi nell'ambito del diritto internazionale, potendo il turista richiedere il

⁴⁶ V., anche in questo senso, N.O. SILVESTRE, *El contrato de viaje*, cit., pp. 111-117, che cita a sostegno due sentenze della sezione F della *Cámara Nacional Comercial*, del 19/02/2015 nel caso “Palermo, Miguel Eduardo c. Assit Card Argentina S.A.” (che ha ritenuto l'organizzatore e l'intermediario responsabili delle fratture subite da un viaggiatore che era scivolato sul pavimento umido dell'hotel in cui alloggiava) e del 25/02/2016 nel caso “Martitegui, María José y otro c. Asatej S.R.L.” (che ha fatto rispondere l'organizzatore e il vettore, contrattato dal primo, dei danni subiti dal viaggiatore per il ribaltamento del pullman su cui viaggiava), nonché la sentenza del 14/12/2017 della *Cámara Nacional Civil*, sezione M, nel caso “González Espinoza, Anabella y otro c. Turismo Estrella Cóndor S.A.” (che ha ritenuto responsabili l'organizzatore del viaggio e il gestore di una stazione sciistica, da lui contrattato, dei danni subiti da un viaggiatore per la caduta dagli sci).

⁴⁷ Già prima dell'entrata in vigore del codice civile e commerciale argentino si era pronunciato in tal senso C.A. ECHEVESTI, *La responsabilidad del intermediario*, cit., pp. 413 e 414, sulla base della c.d. “teoria dell'onere probatorio dinamico”, ampiamente diffusa nel diritto argentino (v., in generale, J.W. PEYRANO e J.O. CHIAPPINI, *Lineamientos de las cargas probatorias dinámicas*, in *El Derecho*, t. 107, Buenos Aires, 1984, pp. 1005-1007; D.F. ESBORRAZ, M. FRESNEDA SAIEG e C.A. HERNÁNDEZ, *El impacto de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas en la teoría del contrato*, in *Revista Jurídica de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales del Rosario*, vol. 2, 1998, pp. 91-107).

risarcimento dei danni causati dall'inadempimento dell'offerta o del contratto (art. 10 bis legge 24.240) in forma piena o integrale, comprensivo sia delle conseguenze patrimoniali che di quelle non patrimoniali (artt. 1737, 1740 e 1741 cod. civ. e comm.). Infine, a prescindere da tali indennizzi, il viaggiatore, in quanto consumatore, potrebbe anche reclamare il cosiddetto "danno punitivo", il cui riconoscimento sarà lasciato alla decisione del giudice e il suo importo sarà graduato in funzione della gravità del fatto e delle altre circostanze del caso (art. 52 bis legge 24.240 introdotto dalla legge 26.261 del 2008).

4. La rilevanza del dovere d'informazione nel contratto di viaggio e le conseguenze del suo inadempimento

La complessità delle obbligazioni assunte dall'operatore turistico si integra inoltre con il dovere d'informazione, tipico della contrattazione con il consumatore, che impone al professionista di dare notizie al viaggiatore su tutte le circostanze rilevanti del viaggio e del relativo contratto (trasporto, itinerario, soggiorno, prezzo e modalità di pagamento, documentazione necessaria per il viaggio, cause di modifica o cessazione del contratto, se agisce come organizzatore o intermediario e, in quest'ultimo caso, chi è l'organizzatore, ecc.)⁴⁸.

Si tratta di un dovere che deriva direttamente dal principio di buona fede e più precisamente dalla sua funzione integrativa del contratto (artt. 9, 729, 961 e 991 cod. civ. e comm.), che trova applicazione concreta nella regolamentazione del contratto d'opera e servizi (art. 1256.b cod. civ. e comm.) e che raggiunge uno sviluppo particolare nell'ambito dei contratti di consumo (art. 1100 cod. civ. e comm. e art. 4 legge 24.240), dove ha anche un fondamento costituzionale (art. 42 cost.). In base a tale normativa, le informazioni fornite dall'operatore turistico al viaggiatore devono essere adeguate, esatte o veritiere e dettagliate per quanto riguarda le caratteristiche essenziali dei servizi forniti, le condizioni di commercializzazione e ogni altra circostanza rilevante per il contratto. Inoltre, tali

⁴⁸ V., tra gli altri, A. KEMELMAJER DE CARLUCCI, *El contrato de servicios turísticos*, cit., pp. 44-46; R.L. LORENZETTI, *Tratado de los contratos*, cit., pp. 204-206; ID., *Consumidores*, cit., pp. 390-392; A.J. RINESI, *Protección del consumidor de servicios turísticos*, cit., pp. 212-216; C.G. SOZZO, *La protección del turista como consumidor*, cit., pp. 801-803; ID., *Los daños por incumplimiento del deber de información*, cit., pp. 498, 499 e 500-503; ID., *La proliferación de los deberes de información y sus conexiones*, in *Revista de Derecho Privado y Comunitario*, 2017-1, pp. 441-444.

informazioni dovrebbero essere sempre gratuite per il consumatore e fornite su supporto fisico, con la chiarezza necessaria per consentirne la comprensione. La comunicazione su tale supporto può essere sostituita solo se il consumatore o l'utente sceglie espressamente di utilizzare qualsiasi altro mezzo di comunicazione alternativo messo a disposizione dal fornitore.

Questa regolamentazione è integrata dalle disposizioni contenute nella legislazione speciale applicabile al settore turistico. È il caso, ad esempio, della risoluzione 256/2000 della Segretaria di turismo della Nazione, che ha approvato il modello di condizioni generali di contratto per i servizi turistici, in cui si stabilisce che “in caso di vendita esclusiva per via elettronica o con sistemi di prenotazione, deve essere prevista la conoscenza e l'accettazione da parte dei passeggeri delle condizioni generali di contratto prima della prenotazione” (art. 5); della legge 25.643, che disciplina il sistema di protezione integrale dei viaggiatori disabili e che prevede l'obbligazione di dare informazione “alle persone con mobilità e/o comunicazione ridotte e/o gruppo familiare e/o accompagnatore sugli inconvenienti e gli impedimenti che potrebbero incontrare nella pianificazione di un viaggio che ne ostacolerebbero la loro integrazione fisica, funzionale o sociale” e, a sua volta, l'obbligazione di comunicare ai fornitori di servizi turistici “ai fini dell'adozione delle misure da esse richieste” (art. 3); della legge 26.104 sulla pubblicità a fini turistici, che impone a coloro che utilizzano “immagini che espongono attrazioni turistiche, con qualsiasi mezzo, di indicare la denominazione dell'attrazione e della località riprodotta, seguita dalla provincia cui appartiene”, requisiti che “si estendono a qualsiasi informazione la cui omissione possa indurre in errore, inganno o confusione circa l'origine del sito turistico offerto” (art. 1) e della legge 26.356 sulla multiproprietà, che stabilisce che gli “imprenditori, amministratori, venditori, rivenditori e reti di scambio devono fornire, con certezza e obiettività, informazioni veritiere, efficaci e sufficienti, sulle caratteristiche dei beni che compongono il sistema turistico di multiproprietà e delle prestazioni che offrono, specificando il tipo e la portata dei diritti che sono trasferiti o costituiti, a seconda dell'attività in questione, e le altre condizioni di commercializzazione” (art. 26).

Nel contratto di viaggio, questo dovere che permea l'intero *iter* contrattuale (anche se acquista maggiore importanza al momento delle trattative precontrattuali), impone inoltre al

fornitore il dovere di prestare consulenza e consiglio (o sconsigliare)⁴⁹ sulle varie circostanze del *tour* e anche di avvertimento sui rischi che il viaggio potrebbe comportare (il che generalmente ha carattere strumentale rispetto al dovere di sicurezza previsto dagli artt. 5 e 6 legge 24.240)⁵⁰. Tutti questi sono doveri che impongono un risultato, quindi il loro inadempimento costituisce anche un'ipotesi di responsabilità oggettiva, a meno che l'operatore turistico non dimostri una causa estranea (caso fortuito o forza maggiore, colpa della vittima o di un terzo per il quale non deve rispondere). A sua volta, tale inadempimento può avere i seguenti effetti: i) che il viaggio non possa essere iniziato o che, una volta iniziato, non possa essere fruito in modo assoluto (inadempimento totale); ii) che la fruizione riguardi più o meno tutti gli elementi del viaggio ma in modo insufficiente (inadempimento parziale o difettoso)⁵¹.

La giurisprudenza argentina ha avuto occasione di risolvere un caso interessante in cui l'operatore turistico è stato ritenuto responsabile per il mancato rispetto del dovere d'informazione che si è tradotto in un grave inadempimento del contratto di viaggio. Gli attori avevano prenotato nel mese di novembre 2010 con un *tour operator*, tramite un'agenzia di viaggi, un *tour* in Egitto (Valle dei Re e addizionale ad Abu Simbel) con partenza da Buenos Aires il 29/01/2011 e arrivo al Cairo il 30/01/2011, passando per Roma. In data 26/01/2011 era già notizia mondiale lo scoppio di una rivolta in Egitto, apparsa anche nei principali quotidiani argentini, per cui gli attori si sono messi in contatto con l'agenzia di viaggi, il cui personale ha confermato la partenza nella data programmata poiché l'organizzatore aveva informato che il *tour* poteva essere effettuato normalmente. Tuttavia, quando arrivarono al Cairo c'era il coprifuoco e la maggior parte dei servizi turistici previsti in questa città erano stati già cancellati (visita al museo nazionale, alle piramidi, ecc.). Per questo motivo il giorno

⁴⁹ In questo senso, in una sentenza del 20/09/2002 della *Cámara Nacional Comercial*, sezione C, nel caso "Fontanellaz, Marta c. Furlong Empresa de Viajes y Turismo S.A.", un'impresa di viaggi e turismo è stata ritenuta responsabile "dei danni causati a un viaggiatore in quanto non l'ha informato della necessità di un visto per entrare in un paese incluso nel percorso contrattato, [ritenendosi che] le clausole accessorie del contratto, secondo cui l'operatore turistico era esonerato da responsabilità se il passeggero non fosse in possesso della documentazione in regola, devono essere subordinate alle obbligazioni principali assunte dall'impresa turistica, quali consulenza, collaborazione e controllo rispetto a tutti i documenti e le pratiche personali a carico del viaggiatore che sono indispensabili per effettuare il *tour* concordato" (in *La Ley*, 2003-B-215).

⁵⁰ Per quanto riguarda questi altri adempimenti del dovere di informazione, si rinvia, in generale, a D.A. CHAMATROPULOS, *Impacto del Código Civil y Comercial en la regulación del deber de información vigente en las relaciones de consumo (más algunos aspectos adicionales)*, in *Revista Código Civil y Comercial*, 2016-11, pp. 18-36.

⁵¹ In questo senso, C. TALE, *El contrato de viaje*, cit., p. 809.

successivo al loro arrivo, il 31/01/2011, sono stati condotti all'aeroporto domestico da dove sono partiti per Luxor per effettuare una crociera in programma. Tuttavia, navigarono fino ad Assuan senza fermarsi a Esna ed Edfu, come previsto nel *vaucher* originale, e all'arrivo a destinazione è stata anche cancellata l'escursione ad Abu Simbel. Inoltre, sono stati informati che al Cairo c'era una guerra civile e che il giorno 4/02/2011, data in cui dovevano tornare in quella città, ci sarebbe stata una marcia di opposizione per chiedere le dimissioni del presidente. Non fu accettata la richiesta dei viaggiatori di farli uscire dall'Egitto direttamente da Assuan senza passare dal Cairo, per cui tornarono in questa città, dove rimasero una notte e alla fine il 5/02/2011 partirono per Roma, dove sono rimasti fino alla data di ritorno in Argentina, il 7/02/2011.

A causa di tutte queste vicissitudini, i viaggiatori hanno deciso di fare causa all'intermediario e all'organizzatore per il rimborso del denaro pagato per il viaggio e per il risarcimento del danno morale subito, avendo ritenuto che i servizi promessi non sono stati adempiuti durante il *tour* e a causa dei momenti di tensione e di paura per le loro vite che avevano passato durante il loro soggiorno in Egitto. L'agenzia di viaggi ha sostenuto in sua difesa di essere solo un intermediario e che sia il viaggio che le escursioni erano stati organizzati dal grossista, invocando anche la forza maggiore. A sua volta, l'organizzatore ha affermato di non essere tenuto a conoscere con esattezza e precisione fatti legati ad una rivoluzione in un paese straniero e che gli operatori locali al Cairo lo avevano informato che il viaggio poteva svolgersi normalmente. Il giudice di primo grado ha ritenuto che gli episodi verificatisi in Egitto costituissero una causa estranea rispetto ai convenuti, in quanto non avevano la possibilità di conoscere tali avvenimenti, per cui si sarebbe configurato un caso di forza maggiore che ha interrotto il nesso di causalità, motivo per cui ha rigettato la domanda. Questa decisione è stata contestata dagli attori, che hanno chiesto la revoca della sentenza del giudice di primo grado in quanto le parti convenute avrebbero potuto evitare di inviarli in un paese con le difficili condizioni sociali in cui si trovava l'Egitto già nei giorni prima della partenza dall'Argentina.

Presentato il ricorso dinanzi alla *Cámara Nacional Civil*, sezione A, è stato sorteggiato come presidente del collegio giudicante il Dr. Sebastian Picasso, il quale ha riconosciuto la responsabilità dei convenuti, in quanto, sebbene gli attori siano stati effettivamente trasferiti

nel paese di destinazione e siano state eseguite alcune delle prestazioni programmate (alloggio negli alberghi, realizzazione della crociera, ecc.), molte altre non hanno potuto concretizzarsi a causa dello stato virtuale di guerra civile che all'epoca viveva l'Egitto; così, questa situazione ha configurato una frustrazione del contratto turistico che si è combinata con l'inadempimento delle obbligazioni a carico dei convenuti (mancata esecuzione di parte dei servizi turistici compromessi e violazione del dovere d'informazione) senza che abbiano dimostrato l'impossibilità assoluta e oggettiva di adempiere a tale dovere. Non c'è dubbio che lo stato di disordine interno vissuto in Egitto all'epoca del viaggio costituiva un evento straordinario, estraneo al rischio che i turisti comunemente assumono (che piova o che il tempo sia bello, che la destinazione turistica soddisfi più o meno le aspettative che si erano generate, ecc.), che li ha privati della possibilità di godersi il viaggio e lo ha trasformato, piuttosto, in un'angosciosa esposizione a pericoli e disagi. D'altro canto, è evidente che questo tipo di avvenimenti può costituire un fatto irresistibile tale da poter essere invocato come causa di esonero dalla responsabilità del debitore, come hanno effettivamente preteso di far valere le imprese convenute.

Tuttavia, la responsabilità di queste ultime – nel caso in esame – non deriva dalla semplice frustrazione della finalità del contratto motivata nell'avvenimento straordinario ed irresistibile della guerra civile nel paese di destinazione, ma dal fatto di non aver informato in modo tempestivo ed efficace gli attori (il che avrebbe consentito loro di risolvere il contratto prima dell'inizio del viaggio o almeno di sospenderlo o di riprogrammarlo) e di aver, invece, scelto di eseguire meccanicamente un piano prestazionale che non aveva più alcuna utilità per i viaggiatori e che li ha persino esposti a rischi evidenti (un atteggiamento chiaramente in contrasto con la buona fede e le norme che tutelano il consumatore). Come è stato evidenziato dal presidente del collegio giudicante, l'obbligazione di informare il turista di qualsiasi cambiamento intervenuto nei servizi contrattati è qualificabile come obbligo di risultato e ciò implica che il suo inadempimento comporti la conseguente responsabilità, a meno che l'operatore turistico non dimostri una causa estranea (caso fortuito *stricto sensu*, colpa propria della vittima o di un terzo per la quale l'obbligato non deve rispondere). In realtà, non si trattava di eventi sconosciuti per i convenuti, considerando che la notizia dei disordini in Egitto era nota anche in Argentina alcuni giorni prima della partenza, né esclude

la loro responsabilità il fatto che le informazioni errate siano partite dagli operatori del Cairo, poiché questa sola circostanza non ha impedito loro di informarsi adeguatamente tramite altre vie, il che esclude l'esistenza di un'impossibilità assoluta e oggettiva di esecuzione, non imputabile e motivata da un caso fortuito. Inoltre, si deve aggiungere che il fatto del terzo che adempie l'obbligazione al posto del debitore contrattuale (nel caso, gli operatori locali), fa scattare la sua responsabilità allo stesso modo che se si trattasse del fatto proprio.

Per quanto riguarda gli effetti che possono derivare dalla violazione del dovere d'informazione, il presidente del collegio giudicante ha ritenuto che, in questo caso, essa abbia condotto ad un inadempimento totale del contratto, perché è difficile pensare che gli attori abbiano potuto trarre qualche beneficio da un viaggio compiuto nel mezzo di una virtuale guerra civile e di uno stato di caos generalizzato. Egli ha pertanto ritenuto che l'esecuzione meccanica e parziale di talune prestazioni – unitamente all'inadempimento del dovere d'informazione – non fosse utile agli attori, il che significa riconoscere ad essi il diritto di reclamare come se il viaggio fosse stato cancellato prima del suo inizio. Tuttavia, poiché gli attori non hanno risolto il contratto, non risulta ammissibile la restituzione delle prestazioni interamente o parzialmente soddisfatte come avevano richiesto, ma la loro pretesa deve essere riqualificata come diretta ad ottenere l'adempimento per equivalente in denaro delle obbligazioni di fare definitivamente inadempite (sia perché una parte del programma prestazionale non è stata rispettata, sia perché le prestazioni effettivamente eseguite non hanno soddisfatto l'interesse dei viaggiatori, il quale era stato frustrato a causa degli avvenimenti non debitamente comunicati dalle imprese turistiche). Pertanto, considerato definitivo l'inadempimento delle imprese convenute, si è riconosciuto agli attori il valore della totalità delle prestazioni oggetto del pacchetto turistico. Inoltre, dinanzi alla frustrazione di un viaggio di vacanza in una destinazione turistica importante, che ha sostituito il riposo e il beneficio che senz'altro gli attori perseguivano con una situazione di angoscia e incertezza, è anche stato concesso loro il risarcimento del danno morale subito. Gli altri membri della sezione A della *Cámara Nacional Civil* hanno condiviso il voto del

presidente, per cui si è deciso di revocare la sentenza impugnata e accogliere la domanda presentata dagli attori nei termini indicati⁵².

5. La responsabilità dell'operatore turistico nel caso proposto

È arrivato il momento di rispondere al quesito su come si potrebbe risolvere il caso presentato nell'introduzione alla luce dell'ordinamento giuridico argentino⁵³. Anche in quest'ipotesi siamo in presenza di un contratto di viaggio il cui adempimento è stato condizionato da un evento di cui non è stata data informazione ai viaggiatori dall'operatore turistico (né al momento della contrattazione, né nei giorni precedenti la partenza), senza che lo si possa qualificare come un caso fortuito che lo esoneri da responsabilità (ai sensi dell'art. 10 bis legge 24.240). Infatti, nel caso di specie, non sono presenti i presupposti per invocare il caso fortuito (ossia che si tratti di un fatto imprevedibile o inevitabile ed estraneo al debitore, come risulta dagli artt. 1730 e 1733.e e d cod. civ. e comm.)⁵⁴, perché il fenomeno del sargasso è qualcosa di noto nella zona dei Caraibi messicani, che si presenta assiduamente da diversi anni e con una certa gravità.

Per questo motivo, trattandosi di una questione che non era nuova ma ricorrente, l'operatore turistico avrebbe dovuto informare i suoi clienti di un dato rilevante per la buona riuscita del viaggio (artt. 1100 e 1256.b cod. civ. e comm. e art. 4 legge 24.240), per consentire ai viaggiatori di decidere – con la consapevolezza dei potenziali inconvenienti – se desideravano recarsi o meno a tale destinazione, dato che la presenza di tale fenomeno influisce in modo evidente sulla fruizione delle spiagge, il che costituisce una delle principali attrazioni turistiche di Playa del Carmen. Questo tipo di inadempimento può frustrare la realizzazione del “fine immediato autorizzato dall'ordinamento giuridico” per il contratto di viaggio (causa-fine oggettiva), cioè la finalità di relax, di svago, di visita a luoghi di interesse, ecc. e/o anche la causa-fine particolare (causa-fine soggettiva), cioè “i motivi esteriorizzati

⁵² Sentenza pronunciata il 24/08/2015 nella causa “Meinel Von Tain y otro c. Juliá Tours S.A. y otro” (in *Revista Código Civil y Comercial*, 2015-11, p. 138).

⁵³ Alla data di elaborazione del presente lavoro i principali repertori di giurisprudenza argentini non registravano alcun caso di responsabilità dell'operatore turistico per frustrazione del contratto di viaggio a causa del fenomeno del sargasso.

⁵⁴ Sulla portata di tali disposizioni si veda, tra gli altri, S. PICASSO, *Comentario a los arts. 1726-1736*, in R.L. LORENZETTI (direttore), M.F. DE LORENZO e P. LORENZETTI (coordinatori), *Código Civil y Comercial de la Nación comentado*, t. 8, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe-Buenos Aires, 2015, pp. 434-440 e 451.

quando sono leciti e sono stati incorporati nel contratto in forma espressa, o tacitamente se sono essenziali per entrambe le parti” (artt. 281 e 1012 cod. civ. e comm.)⁵⁵. In entrambe le ipotesi la frustrazione motivata nell’inadempimento del dovere d’informazione deve essere risarcita⁵⁶.

Per quanto riguarda l’estensione del risarcimento si potrebbe pensare che se l’inadempimento riguarda solo uno dei servizi che contribuiscono indistintamente alla realizzazione della finalità generale del contratto di viaggio (accesso alla spiaggia e al mare) mentre gli altri possono essere fruiti dai viaggiatori in condizioni normali (alloggio, pasti, uso di piscine, attività ricreative, ecc.), l’indennizzo dovrebbe essere limitato alla sola stima del valore del servizio di cui sono stati privati. Ma se invece il fenomeno del sargasso condiziona non solo la balneazione ma anche la piena fruizione degli altri servizi (il che potrebbe verificarsi a causa dell’odore fetido che le alghe emanano a seguito della loro decomposizione quando vengono lasciate accumularsi sulla costa)⁵⁷, l’inadempimento potrebbe essere qualificato come totale, per cui la riparazione dovrebbe essere pari all’importo pagato per il viaggio; così come dovrebbe avvenire quando la fruizione della spiaggia e del mare costituisce il “motivo causalizzato” dei viaggiatori per la scelta della destinazione contrattata.

Tuttavia, non sempre è possibile separare chiaramente le prestazioni e, di conseguenza, distinguere tra un inadempimento parziale e un inadempimento totale del contratto. In effetti, di regola, un viaggio verso una località di mare come Paya del Carmen senza possibilità di fruire del mare è un viaggio comunque frustrato; gli altri servizi turistici-vengono, infatti, utilizzati perché non c’è altra scelta, ma la causa del contratto è venuta meno e al massimo una piccola parte può essere scontata dall’indennizzo per i servizi utilizzati, ma non tutto il loro valore, perché usarli, sicuramente contro voglia e con un senso di frustrazione, non ne permette il pieno godimento, che si sarebbe invece verificato se si fosse potuto accedere alle spiagge, come originariamente previsto.

⁵⁵ V., in generale, M.F. DE LORENZO, *La causa del contrato en el Código Civil y Comercial*, Buenos Aires, 2020, pp. 6-23.

⁵⁶ V., ancora, R.L. LORENZETTI, *Consumidores*, cit., p. 389.

⁵⁷ Su questo punto si veda, di nuovo, M. VALLS, *Sargazo. La nueva emergencia ambiental que amenaza las paradisíacas playas del Caribe*, cit., p. 2.

Sebbene le due soluzioni proposte possano trovare sostegno nella normativa applicabile al settore turistico in Argentina, quest'ultima sembrerebbe più coerente con la funzione integrativa del principio di buona fede (fonte, tra altri, del dovere d'informazione), nell'ambito di un'analisi che tenga conto della complessità della causa del contratto, dell'effetto del collegamento negoziale, di un'equa ripartizione dei rischi in funzione dei rischi tipici dell'attività e, inoltre, dell'effettiva tutela dei diritti del consumatore in quanto parte debole del rapporto contrattuale.

Infine, sia nell'uno che nell'altro caso, i viaggiatori potranno richiedere la riparazione dalle conseguenze non patrimoniali dell'inadempimento; infatti, si tratta di un viaggio di vacanza in una tipica località balneare, per cui la frustrazione – anche se parziale – delle aspettative da esso generate, potrebbe generare in loro una situazione di angoscia, impotenza e ansia rilevante per il risarcimento (artt. 1737 e 1741 cod. civ. e comm.).

Roma, aprile 2023.

Abstract

Il lavoro analizza il regime della responsabilità dell'operatore turistico nel diritto argentino, partendo da un ipotetico caso di frustrazione di un viaggio turistico a causa della presenza del sargasso, circostanza non comunicata ai turisti. A questo proposito si cerca di accertare, *in primis*, se è applicabile a questa materia la disciplina del consumatore, soffermandosi poi sui presupposti della responsabilità dell'operatore turistico e sull'incidenza della violazione del dovere d'informazione.

This paper analyzes the regime of liability of the tour operator in Argentine law, starting from a hypothetical case of frustration of a tourist trip because of the presence of sargassum, circumstance not informed to tourists. In this regard, it seeks to ascertain, first of all, whether the consumer's discipline is applicable to this matter, then dwelling on the assumptions of the liability of the tour operator and the impact of the breach of the duty of information.