

MARIA PAOLA MANTOVANI e CLAIRE-MARIE PÉGLION-ZIKA \*

*L'inesatta prestazione nel contrat du voyage à forfait e  
il sistema rimediale nel diritto francese\*\**

*Sommario:* 1. Inchiesta di diritto comparato: aspetti metodologici. – 2. Introduzione al caso. – 3. Il fondamento dell'obbligo d'informazione precontrattuale: il *code civil*, il *code de la consommation* e il *code du tourisme*. – 3.1. L'obbligo informativo precontrattuale ai sensi del *code du tourisme*. – 3.2. Pluralismo delle fonti in tema di obblighi informativi e risoluzione del concorso di qualificazione. L'inosservanza dell'obbligo d'informazione precontrattuale ai sensi del *code du tourisme*. – 3.3. Il punto di vista della giurisprudenza. – 3.4. Sanzione(i) in caso di violazione degli obblighi informativi precontrattuali nel *code du tourisme*. – 4. Il sistema dei rimedi giuridici in favore del turista. – 4.1. L'impatto dell'imprevedibilità in caso di violazione dell'obbligo informativo e di difetto di conformità nel contratto di viaggio *à forfait*. – 5. La rilevanza della forza maggiore nel diritto francese. – 6. Minime riflessioni conclusive.

*1. Inchiesta di diritto comparato: aspetti metodologici*

La scelta di sviluppare una riflessione di tipo comparativo tesa ad indagare e a dare conto delle possibili soluzioni, con riferimento ad un caso concreto sottoposto a studiosi appartenenti ad ordinamenti giuridici diversi, richiama alla mente la metodologia seguita da Mario Rotondi<sup>1</sup>. Avvocato e professore dal respiro internazionale comprese l'importanza di promuovere forme di insegnamento giuridico su base europea, rinnovate nel metodo, fra cui spiccano le inchieste di diritto comparato. Già Rudolph B. Schlesinger, grazie ai seminari tenuti alla *Cornell Law School* negli anni Cinquanta, aveva dato avvio ad una nuova metodologia di studio e di ricerca fondata sulla tecnica del c.d. *factual approach*<sup>2</sup>.

Il presente lavoro muove dall'idea di rivolgere ai vari studiosi nazionali alcuni quesiti che traggono ispirazione da un caso, e si prefigge l'obiettivo di vagliare le soluzioni

---

\* Maria Paola Mantovani è professore associato di Diritto privato comparato nell'Università di Camerino, Claire-Marie Péglion-Zika è Maître de conférences abilitato alla ricerca diretta in Diritto privato nell'Università Paris-Panthéon-Assas. Il contributo è frutto della riflessione comune delle autrici, tuttavia vanno assegnati in via esclusiva a Maria Paola Mantovani i §§ 1, 3, 3.2, 3.4, 4, 5, 6 e a Claire-Marie Péglion-Zika i §§ 2, 3.1, 3.3, 4.1.

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

<sup>1</sup> M. ROTONDI, *Inchieste di diritto comparato. La scienza del diritto nell'ultimo secolo*, Padova, 1976.

<sup>2</sup> R.B. SCHLESINGER, *Formation of contract - A study of the common core of legal systems: Introduction*, in *Cornell International Law Journal*, 1969, p. 1 ss.

giuridiche adottate nei diversi ordinamenti. Nell'epoca attuale l'orizzonte del giurista è profondamente mutato e ciò impone di ripensare «in modo comparativo il fenomeno giuridico nel suo complesso»<sup>3</sup>, al fine di promuovere un dialogo proficuo tra le diverse realtà ed esperienze giuridiche e favorire un sistema di regolazione degli scambi fondato su un equilibrato componimento degli interessi delle parti. Fondamentale, nel quadro del discorso, è l'apporto del metodo comparativo, grazie al quale si può pervenire a risultati scientifici interessanti, misurando e valutando somiglianze e differenze fra sistemi giuridici distinti<sup>4</sup>. La comparazione giuridica consente, infatti, «di individuare e, possibilmente, anche di spiegare sia le concordanze che le divergenze formali e sostanziali riscontrabili tra i vari diritti nazionali»<sup>5</sup>. Inoltre, solo una solida base di tipo comparativo consente «di superare le varie categorie nazionali rivolgendo l'attenzione alla molteplicità dei modi in cui una data "situazione di fatto" può essere rappresentata dai diversi linguaggi giuridici, giungendo spesso a soluzioni simili pur in presenza di categorizzazioni opposte»<sup>6</sup>. Sotto il profilo metodologico, la comparazione giuridica non solo svolge una funzione epistemologica, ma rappresenta un mezzo, direttamente operativo, che si affranca dalle astrazioni e dalle generalizzazioni tipiche della tradizione concettualistica<sup>7</sup>, favorendo una prospettiva di studio e di ricerca che consente di guardare alle diverse esperienze giuridiche tenendo presente i «caratteri propri (peculiari e persino esclusivi) di identità che ne fanno l'espressione di determinati àmbiti e ambienti, fattori e componenti»<sup>8</sup>.

## 2. Introduzione al caso

Il caso da cui muove l'indagine riguarda la conclusione di un contratto di viaggio tutto compreso con un *tour operator* da parte del Sig. Guerrini, avente ad oggetto la prestazione di servizi turistici, per sé e la propria famiglia (moglie e due figli), con destinazione Playa del Carmen, in Messico. Trattandosi di un *contrat du voyage à forfait*, il pacchetto include voli aerei andata e ritorno, trasporto aeroporto-albergo-aeroporto e la permanenza in un *resort all-inclusive* per una durata di sette giorni, comprensiva di vitto, alloggio e della possibilità di fruire dei servizi della struttura, tra cui l'utilizzo delle piscine e

<sup>3</sup> E. CALZOLAIO, *Comparazione giuridica e diritto internazionale privato*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 2019, p. 923 ss.

<sup>4</sup> L.-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, ed. it. di A. PROCIDA MIRABELLI DI LAURO, Torino, 2000, p. 11 ss.; per O. SANDROCK, *Significato e metodo del diritto civile comparato*, a cura di R. Favale, Napoli, 2009, p. 83, la comparazione riveste una funzione di natura primaria, non solo come strumento in grado di individuare gli elementi di convergenza e di divergenza tra i diversi ordinamenti giuridici ma anche, ed in particolar modo, come metodo direttamente operativo per una visione allargata dei problemi legislativi, giurisprudenziali e dottrinali dell'ordinamento in cui si opera.

<sup>5</sup> M.J. BONELL, *Comparazione giuridica e unificazione del diritto*, in G. ALPA, M.J. BONELL, D. CORAPI, L. MOCCIA, V. ZENO-ZENCOVICH, A. ZOPPINI, *Diritto privato comparato. Istituti e problemi*, nuov. ed. agg., Roma-Bari, 2012, p. 3 ss.

<sup>6</sup> P.G. MONATERI, *Il diritto comparato tra disciplina critica, scienza normale e ingegneria politica*, in G. RESTA, A. SOMMA, V. ZENO-ZENCOVICH (a cura di), *Comparare. Una riflessione tra le discipline*, Milano 2020, p. 205 ss.

<sup>7</sup> Il senso del metodo storico-comparativo e del metodo casistico è efficacemente racchiuso nella Prefazione al volume di G. GORLA, *Il contratto. Problemi fondamentali trattati con il metodo comparativo e casistico*, I e II, Milano, 1954, V ss.

<sup>8</sup> L. MOCCIA, *Comparazione giuridica, diritto e giurista europeo: un punto di vista globale*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 2011, p. 767 ss.

l'accesso alle diverse attività ludiche e ricreative. Una volta raggiunta la destinazione turistica ed effettuata la sistemazione in hotel, il signor Guerrini e la sua famiglia scoprono che il mare è infestato dalle *alghe sargassum*, circostanza che rende impossibile la balneazione.

Il sig. Guerrini, insoddisfatto a causa della prestazione difettosa, agisce in giudizio chiedendo la restituzione dell'intero prezzo corrisposto, affermando che la mancata possibilità di fruire dell'accesso al mare, a causa della presenza dell'alga, integra un inadempimento essenziale che ha compromesso la realizzazione della finalità della vacanza. Il cliente ritiene che vi sia stata da parte del *tour operator* l'inosservanza degli obblighi informativi, alla luce del fatto che l'organizzatore avrebbe dovuto conoscere la circostanza impeditiva, in quanto si era già riscontrata in quella zona la presenza dell'alga sargasso e, conseguentemente, avrebbe dovuto assolvere all'obbligo informativo nei confronti del fruitore dei servizi turistici. Il *tour operator* afferma, al contrario, di non essere tenuto a restituire l'intera somma corrisposta, in quanto la restituzione dell'intera somma corrisposta determinerebbe un indebito arricchimento, in ragione del fatto che il sig. Guerrini e la sua famiglia hanno comunque usufruito del pacchetto turistico, ad esclusione dell'attività balneare.

Con riferimento al caso concreto, occorre prendere in considerazione la circostanza se possa considerarsi prevedibile o meno la presenza dell'alga *sargassum* e, conseguentemente, se questa possa farsi rientrare nel novero del corredo informativo che il professionista è tenuto a fornire al cliente. In tal senso, occorre accertare se il *tour operator* sia tenuto ad un obbligo informativo specifico, nei confronti del cliente e, in caso di risposta affermativa, individuare le conseguenze giuridiche che ne discendono. Alla luce della fattispecie concreta vi sono due possibili motivi che sostengono l'azione del sig. Guerrini, la violazione dell'obbligo precontrattuale d'informazione da parte del professionista e la non conformità della prestazione di viaggio rispetto a quanto convenzionalmente pattuito. Dobbiamo anche considerare l'impatto che la presenza dell'alga sargasso ha avuto sulla possibilità di fruire della vacanza, e se questa sia da considerarsi una circostanza imprevedibile e, dunque, tale da esulare dalla sfera di controllo del professionista dei servizi turistici, esonerandolo da qualsivoglia responsabilità.

### 3. *Il fondamento dell'obbligo d'informazione precontrattuale: il code civil, il code de la consommation e il code du tourisme*

Nel diritto francese, il dovere di informazione precontrattuale<sup>9</sup> si può rintracciare in diverse fonti legali, sia di diritto comune che di diritto speciale. Il dovere di fornire un completo e chiaro corredo informativo si collega all'elemento essenziale del contratto fondato sulla volontà<sup>10</sup>, «in quanto è la volontà di impegnarsi che giustifica la “forza della

---

<sup>9</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, 10<sup>a</sup> ed., Paris, 2018, p. 425 ss., osservano che «l'obbligazione precontrattuale d'informazione è stata generalizzata dall'art. L. 1112-1, introdotta dall'ordinanza del 10 febbraio 2016, nella sotto-sezione consacrata alle “negoziazioni”, essa si applica anche in mancanza di negoziazioni. Si tratta di proteggere l'atto di volontà dell'altra parte, rivelando un'informazione “la cui importanza è determinante per il suo consenso”».

<sup>10</sup> Secondo PH. MALAURIE, *Dictionnaire d'un droit humaniste*, Paris, 2015, p. 44, «Le contrat, c'est la rencontre. Il ne peut y avoir d'humanisme sans rencontre, et donc sans contrat. Les bases de l'humanisme, c'est le contrat».

legge” del contratto per le parti, ed essa è il motore della formazione del contratto: ne è una condizione essenziale. La validità di un contratto presuppone non solo una volontà certa di vincolarsi, ma ancora che questa volontà sia libera e intera»<sup>11</sup> e, dunque, non vi siano vizi del consenso<sup>12</sup>. Tuttavia non sempre «il contratto è concluso da un soggetto adeguatamente libero, adeguatamente informato, che ha adeguatamente ponderato, che padroneggia adeguatamente l’accesso a tutte le possibilità di contrattazione aperte in quel momento. Purtroppo la libertà e l’informazione soffriranno sempre qualche limite»<sup>13</sup>.

In termini sistematici, l’obbligo d’informazione trova fondamento nel più generale dovere di buona fede che deve orientare la condotta delle parti sia al momento della conclusione del contratto che nella sua esecuzione (*ex art. 1104, vecchio art. 1134, comma 3, code civil*)<sup>14</sup>. Strettamente connesso a tale previsione è il nuovo art. 1112-1 *code civil*, introdotto con la riforma del 2016<sup>15</sup>, che consacra una regola di carattere generale, il *devoir d’information* precontrattuale, che rappresenta un’applicazione del principio di buona fede alla fase di conclusione del contratto<sup>16</sup>. Ne discende il riconoscimento della forza direttiva della buona fede, grazie alla specifica previsione di cui all’art. 1112 *code civil*, secondo cui i contratti devono essere «negoziati e si devono concludere in buona fede»<sup>17</sup>, locuzione che il *code civil* del 1804 non aveva previsto<sup>18</sup>, e che ha assunto carattere imperativo.

Questa consacrazione legale del dovere d’informazione, pur se introdotta dall’ordinanza n. 2016-131 del 10 febbraio 2016, non è una novità in sé in quanto è già presente nella legislazione speciale<sup>19</sup>, nell’ambito particolare dei contratti dei consumatori, espressione di «un’esigenza rafforzata di protezione»<sup>20</sup>. In particolare, il diritto dei consumatori lo impone ai professionisti per tutti i contratti di fornitura di beni o di servizi

<sup>11</sup> A. BÉNABENT, *Droit des obligations*, 18<sup>a</sup> ed., Paris, 2019, p. 71.

<sup>12</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 305, evidenziano che «se la legge è rispettata secondo la sequenza imposta nella formazione del contratto, così come sono rese tutte le informazioni e non vi sono clausole abusive, è impossibile pretendere che il consumatore ha subito un errore. Ma il dolo e la violenza possono essere fatte valere».

<sup>13</sup> R. SACCO e G. DE NOVA, *Il contratto*, I, in *Tratt. Sacco*, Torino, 2004, pp. 405 ss., secondo cui «la piena libertà, la piena ponderazione e la piena consapevolezza del contraente sono ideali irraggiungibili».

<sup>14</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 424.

<sup>15</sup> La *Loi* n. 2018-287 du 20 avril 2018 di ratifica dell’ordonnance n. 2016-131 del 10 febbraio 2016 di «réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations», pubblicata in *Journal officiel*, 21 aprile 2018. J.-D. Pellier, *L’ordonnance portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations enfin ratifiée!*, in *Rec. Dalloz*, 2018, p. 1 ss. Sulla riforma, *ex multis*, M. MEKKI, *L’ordonnance n. 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations. Le volet droit des contrats. L’art de refaire sans défaire*, in *Recueil Dalloz*, 2016, p. 494 ss.; A. BÉNABENT e L. AYNÈS, *Réforme du droit des contrats et des obligations: aperçu général*, in *Dalloz*, 2016, p. 434 ss.; O. DESHAYES, T. GENICON e Y.-M. LAITHIER, *Réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations*, Paris, 2018 ;

<sup>16</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 424.

<sup>17</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 262.

<sup>18</sup>Le sanzioni conseguenti alla violazione di un dovere di buona fede, così come con riferimento agli altri doveri specifici, non sono determinate dalla legge. Esse possono consistere in una nullità per vizio del consenso, come nel caso del dolo; o implicare una responsabilità civile in presenza di un danno, PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 262.

<sup>19</sup> F. CHÉNÉDÉ, *Le nouveau droit des obligations et des contrats. Consolidations-Innovations-Perspectives*, 2<sup>a</sup> ed., Paris, 2018, p. 33.

<sup>20</sup> A. BÉNABENT, *Droit des obligations*, cit., p. 72.

ai consumatori (ex art. L. 111-1 *code de la consommation*)<sup>21</sup>. Ampiamente tributario del formante giurisprudenziale e della sistemazione dottrinale<sup>22</sup>, tale regola ha codificato la giurisprudenza anteriore, operazione che non è mai facile, ed ancora di più se si ha a che fare con uno strumento di matrice pretorile dai caratteri naturalmente indeterminati, come il *devoir d'information*<sup>23</sup>.

A livello sistematico, è stata introdotta un'obbligazione di carattere generale a carattere informativo, estesa a tutti i professionisti che operano negli ambiti più disparati, fra cui l'*agence des voyages*<sup>24</sup>. Applicazione particolare del principio generale, l'obbligazione precontrattuale d'informazione si è particolarmente sviluppata in giurisprudenza<sup>25</sup> grazie alla consacrazione e al successo della *réticence dolosive*<sup>26</sup>.

A livello normativo, l'art. 1112-1 riconosce due possibili sanzioni in caso di violazione del dovere d'informazione<sup>27</sup>, la prima, in via principale, fondata sulla responsabilità e, a titolo eventuale, la violazione del dovere d'informazione potrà determinare «l'*annulation du contrat dans les conditions prévues aux art. 1130 ss.*»<sup>28</sup>, integrando in tale guisa un vizio del consenso<sup>29</sup>.

Nel diritto francese, l'obbligo d'informazione del *tour operator* può avere diverse basi giuridiche e, più precisamente, tre fondamenti giuridici testuali, di cui occorre dare conto per poi accertare se tali obblighi si applicano in modo cumulativo o se uno debba essere preferito all'altro.

Il rapporto contrattuale che si è instaurato fra il sig. Guerrini e il *tour operator* può integrare, *prima facie*, diversi obblighi d'informazione precontrattuale<sup>30</sup>, che hanno il loro fondamento nel diritto comune di matrice codicistica (*code civil*)<sup>31</sup>, nel diritto speciale di

---

<sup>21</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 262.

<sup>22</sup> J. GHESTIN, G. LOISEAU e Y.-M. SERINET, *La formation du contrat*, t. I, *Le contrat, le consentement*, 4<sup>a</sup> ed., Paris, 2013.

<sup>23</sup> F. CHÉNEDÉ, *Le nouveau droit des obligations et des contrats*, cit., p. 36.

<sup>24</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e P.-Y. GAUTIER, *Droit des contrats spéciaux*, coll. *Droit civil*, 12<sup>a</sup> ed., Paris, 2022.

<sup>25</sup> Cass. civ., 3 maggio 2000, n. 98-11381, in *Dalloz*, 2002, p. 928 ss., con osservazioni di O. TOURNAFOND.

<sup>26</sup> Per F. CHÉNEDÉ, *Le nouveau droit des obligations et des contrats*, cit., p. 33, «occorre guardare allo spirito delle condizioni poste dall'art. 1112-1 e domandarsi se sono l'esatto riflesso della giurisprudenza o, più esattamente, della sua sistemazione dottrinale. Sullo sfondo lo stato del diritto non dovrà, dunque, mutare: il legislatore non ha voluto ne ammorbire, ne ampliare, l'ambito di applicazione del dovere d'informazione».

<sup>27</sup> La violazione dei doveri informativi produce una responsabilità extracontrattuale, non ritenendosi, in ossequio alla giurisprudenza, necessario fornire la prova del carattere intenzionale della reticenza, Cass. civ., 28 maggio 2008, n. 07-13.487, in *Rev. trim. dr. civ.*, 2008, p. 476 ss., nota di B. FAGES.

<sup>28</sup> F. CHÉNEDÉ, *Le nouveau droit des obligations et des contrats*, cit., p. 36.

<sup>29</sup> F. CHÉNEDÉ, *Le nouveau droit des obligations et des contrats*, cit., p. 37.

<sup>30</sup> M. FABRE-MAGNAN, *De l'obligation d'information dans les contrats. Essai d'une théorie*, th. Paris, 1992; G. DANJAUME *La responsabilité du fait de l'information*, in *JCP G.*, 1996, I, p. 3895 ss.

<sup>31</sup> Interessanti le osservazioni circa l'opportunità di una revisione del testo codicistico, formulate prima dell'*ordonnance* del 2016, di D. MAZEAUD, *Diritto dei contratti: la riforma all'orizzonte?*, in *Riv. dir. civ.*, 2014, p. 1080, già in *Rec. Dalloz*, 2014, p. 291, secondo cui se la riforma del *Code* si impone, è anche «perché il *code civil* non è più veramente lo scrigno del diritto comune dei contratti, né la fonte delle sue regole fondamentali. Oggi il nucleo essenziale del diritto comune dei contratti si trova per larga parte fuori dal *code civil*, in altri codici, quali il *code de la consommation* o il *code de commerce*, e soprattutto nel *Bulletin civil des arrêts de la Cour de cassation*. Lunghi dall'essere inciso nel *code civil*, il diritto generale dei contratti è oggi sparpagliato, sminuzzato, scisso. Vizi che nuocciono alla sua intelligibilità, alla sua coerenza e alla certezza del diritto».

matrice consumeristica<sup>32</sup> (*code de la consommation*) e nel diritto dal carattere super-specialistico che promana dal *code du tourisme*.

L'obbligo d'informazione precontrattuale disciplinato nel *code civil* si applica a tutti i contratti di diritto comune<sup>33</sup>. In primo luogo, nella parte dedicata ai contratti, Titolo III del Libro III sulle fonti delle obbligazioni, l'art. 1105, comma 1, *code civil*, dispone che «i contratti, siano essi denominati o meno, sono soggetti alle regole generali, che sono oggetto del presente sottotitolo». Di conseguenza, come qualsiasi altra parte contraente, il *tour operator* è tenuto all'obbligo d'informazione precontrattuale di diritto comune di cui all'art. 1112-1 *code civil*<sup>34</sup>, che consacra la prevalenza del dovere d'informazione<sup>35</sup>, a partire dalla riforma del diritto dei contratti. Il dovere d'informazione ha assunto una portata rafforzata, tanto da essere qualificato come dovere generale di ordine pubblico<sup>36</sup>. La disciplina generale prevede che: «La parte che è a conoscenza di un'informazione la cui importanza è decisiva per il consenso dell'altra parte deve informare l'altra parte se quest'ultima è legittimamente all'oscuro di tale informazione o ha fiducia nell'altra parte. [...] Le informazioni che hanno un collegamento diretto e necessario con il contenuto del contratto o con la capacità delle parti sono di importanza decisiva». L'onere di provare che la controparte gli doveva informazioni spetta alla parte che sostiene che le informazioni gli erano dovute, e l'onere di provare di avere esattamente adempiuto agli obblighi informativi spetta alla parte tenuta a fornire il corredo informativo. Le parti non possono né limitare né escludere questo dovere. Oltre alla responsabilità della parte che vi era tenuta, la violazione di questo dovere di informazione può comportare l'annullamento del contratto alle condizioni previste dagli articoli 1130 e ss. *code civil*.

Parimenti, sussiste un obbligo d'informazione precontrattuale, previsto dal *code de la consommation*, applicabile a qualsiasi contratto concluso tra un professionista e un consumatore<sup>37</sup>. Si tratta di una disciplina di diritto speciale in ragione del fatto che essa si applica, esclusivamente, ai contratti conclusi fra soggetti che rivestono uno *status* particolare (consumatore e professionista)<sup>38</sup>. Nel caso concreto, il rapporto contrattuale che si è instaurato tra il *tour operator* e il sig. Guerrini può qualificarsi in termini di contratto di consumo ai sensi del *droit de la consommation*, alla luce della particolare qualificazione

<sup>32</sup> A. SINAY-CYTERMANN, *Protection ou surprotection du consommateur?*, in *Sem. jur.* 1994, p. 51; N. SAUPHANOR, *L'influence du droit de la consommation sur le système juridique*, Paris, 2001; L. LANDY, *Le consommateur européen: une notion élargie, Actes et débats de colloque: vers un code européen de la consommation*, Bruxelles, 1998, p. 57 ss.

<sup>33</sup> M. FABRE-MAGNAN, *Le devoir d'information dans les contrats: essai de tableau général après la réforme*, in *JCP*, 2016, p. 706 ss.

<sup>34</sup> G. CHANTEPIE e M. LATINA, *Le nouveau droit des obligations. Commentaire théorique et pratique dans l'ordre du Code civil*, in *Dalloz*, Hors coll., Paris, 2<sup>a</sup> ed., 2018.

<sup>35</sup> Così, F. CHÉNÉDÉ, *Interprétation et amélioration du nouveau droit des contrats*, in *Rec. Dalloz*, 2017, p. 2214 ss.; ID., *Le nouveau droit des obligations et des contrats. Consolidations, innovations, perspectives*, cit., p. 31 ss.

<sup>36</sup> F. TERRÉ, PH. SIMLER, Y. LEQUETTE e F. CHÉNÉDÉ, *Droit civil. Les obligations*, Paris, 13<sup>a</sup> ed., 2022, p. 373 ss.

<sup>37</sup> G. RAYMOND, *Définir le consommateur*, in *Contr. conc. consomm.*, 2004, p. 3; G. PAISANT, *À la recherche du consommateur. Pour en finir avec l'actuelle confusion née de l'application du critère du «rapport direct»*, in *Sem. Jur.*, 2003, p. 549 ss.; J.P. PIZZIO, *Le droit de la consommation à l'aube du XXI<sup>e</sup> siècle. Bilan et perspectives. Études de droit de la consommation*, in *Liber amicorum Jean Calais – Auloy*, Paris, 2004, p. 878; Y. PICOD e H. DAVO, *Droit de la consommation*, Paris, 2005.

<sup>38</sup> D. MAZEAUD, *Droit commun du contrat et droit de la consommation. Nouvelles frontières?*, in *Liber amicorum Jean Calais–Auloy. Études de droit de la consommation*, Paris, 2004, p. 710 ss.; J. CALAIS-AULOY e F. STEINMETZ, *Droit de la consommation*, 6<sup>a</sup> ed., Paris, 2003, p. 6 ss.

soggettiva dei contraenti, il *tour operator* quale soggetto che opera professionalmente e che vende pacchetti turistici in favore di clienti-consumatori<sup>39</sup>, e il sig. Guerrini quale turista-consumatore. In tale prospettiva, occorre osservare che la legislazione consumeristica ha natura protettiva dei diritti e degli interessi dei consumatori e particolare rilievo riveste, fra tutti, il dovere d'informazione nei confronti dei consumatori<sup>40</sup>. Gli obblighi informativi speciali<sup>41</sup> hanno carattere e contenuti diversi, pure se sistematicamente si collegano al dovere generale disciplinato dall'art. 1112-1 *code civil*. Una prima serie di disposizioni riguardano le informazioni dovute dal professionista o prestatore di servizi nei confronti del consumatore<sup>42</sup>, in particolare l'art. L. 111-1 *code de la consommation*<sup>43</sup> che prescrive il dovere di assolvere gli obblighi informativi<sup>44</sup> nei rapporti tra professionisti e consumatori, attraverso un supporto testuale (es. opuscolo informativo)<sup>45</sup>.

Le obbligazioni d'informazione, di consiglio e di avviso rientrano nel novero delle obbligazioni precontrattuali e, dunque, hanno natura extracontrattuale<sup>46</sup>. La dottrina sul punto propone una distinzione tra l'obbligo di fornire informazioni, che ha natura precontrattuale, e il dovere di consiglio che sarà un effetto del contratto, la cui mancanza di

---

<sup>39</sup> La direttiva del 25 ottobre 2011, n. 2011/83/UE, è stata recepita nell'ordinamento francese con la legge n. 2014-344 del 17 marzo 2014, c.d. *Loi Hamon*, che ha introdotto una disposizione specifica di consumatore nel *code de la consommation*. Tale definizione è stata ampliata dall'ordinanza n. 2016-301 del 14 marzo 2016 relativa alla parte legislativa del *Code de la consommation*. In argomento, v. G. PAISANT, *La directive du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs*, in *JCP G.*, 2012, p. 62 ss.

<sup>40</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 303, mettono in evidenza che «in Francia, come in tutti i Paesi industrializzati, il legislatore è intervenuto al fine di proteggere il consumatore, lo ha fatto grazie ad interventi *ad hoc*, in base alla natura del contratto, utilizzando dei metodi apparentemente nuovi che frequentemente si fondano su tecniche giuridiche del passato: quelle dell'informazione e del diritto di ripensamento». Sul diritto di ripensamento, R. BAILLOD, *Le droit de repentir*, in *Rev. trim. dr. civ.*, 1984, p. 227 ss.

<sup>41</sup> F. TERRÉ, PH. SIMLER, Y. LEQUETTE e F. CHÉNÉDÉ, *Droit civil. Les obligations*, cit., p. 375 ss.

<sup>42</sup> N. SAUPHANOR-BROUILLAUD, *Le contrat de consommation. Règles communes*, Paris, 2012.

<sup>43</sup> Si veda, in argomento, J.-D. PELLIER, *Information des consommateurs*, in D. FENOUILLET (dir.), *Droit de la consommation*, Paris, 2021-2022.

<sup>44</sup> Il decreto n. 2021-1247 del 29 settembre 2021 sulla garanzia legale di conformità per i beni, i contenuti digitali e i servizi digitali, dispone: «Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a titolo oneroso, il professionista deve fornire al consumatore le seguenti informazioni in modo leggibile e comprensibile, in particolare il primo comma impone che siano esplicitate le caratteristiche essenziali del bene o del servizio, nonché quelle del servizio digitale o del contenuto digitale e nel secondo comma si precisa che occorre dare conto del prezzo o di qualsiasi altra prestazione fornita in sostituzione o in aggiunta al pagamento di un prezzo ai sensi degli articoli da L. 112-1 a L. 112-4-1». Inoltre, specifica che oltre ad avere conoscenza dell'identità del professionista (recapiti postali, telefonici ed elettronici) e delle sue attività, nella misura in cui ciò non risulti evidente dal contesto, sussistono delle garanzie legali, in particolare la garanzia legale di conformità e la garanzia legale contro i vizi occulti, ed eventuali garanzie commerciali, nonché, se del caso, di assistenza post-vendita e delle informazioni relative ad altre condizioni contrattuali.

<sup>45</sup> F. TERRÉ, PH. SIMLER, Y. LEQUETTE e F. CHÉNÉDÉ, *Droit civil. Les obligations*, cit., p. 375 ss.

<sup>46</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 429, secondo cui le obbligazioni d'informazione precontrattuale «certamente, non costituiscono effetto del contratto, identiche alle obbligazioni di consegna o di garanzia, in quanto esse vengono eseguite al momento stesso della conclusione del contratto».

conoscenza condurrebbe alla risoluzione<sup>47</sup>. Ancora una volta vediamo quanto possa essere sfumata la distinzione tra formazione ed esecuzione del contratto<sup>48</sup>.

### 3.1. *L'obbligo informativo precontrattuale ai sensi del Code du tourisme*

Il diritto francese ha un codice del turismo, il cui unico capitolo, Titolo I recante, (Agenzie di viaggio e altri operatori nella vendita di viaggi e vacanze) del Libro II (Attività e professioni turistiche), è dedicato alla “Disciplina della vendita di viaggi e vacanze”, (art. da L. 211-1 a L. 211-24 *c. tour.*)<sup>49</sup>.

È importante notare che questi testi sono stati ampiamente riformati dall'ordinanza 2017-1717 del 20 dicembre 2017 che recepisce la direttiva 2015/2032/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015<sup>50</sup>, concernente i viaggi tutto compreso e i servizi di viaggio collegati<sup>51</sup> che, a sua volta, ha sostituito la direttiva 90/134/CEE, nell'ottica di rafforzare il quadro dei diritti in favore del turista consumatore e ampliarne il corredo di tutele<sup>52</sup>. In tal senso, rientra nel novero delle obbligazioni del professionista la non conformità dei servizi forniti<sup>53</sup>, qualora essa non sia imputabile al cliente, che può giustificare una conseguente riduzione del prezzo<sup>54</sup>. Il sistema si modella sulla scorta del diritto dei consumatori, in particolare con riferimento all'operatività della garanzia di conformità nella vendita<sup>55</sup>. La disciplina introdotta nel codice del turismo con riferimento alla nozione di conformità al contratto riconduce all'unitario schema dell'inadempimento le

<sup>47</sup> J. GHESTIN, *Conformité et garanties dans la vente (produits mobiliers)*, Paris, 1983, p. 98, distingue tra l'obbligazione precontrattuale d'informazione e l'obbligazione contrattuale di fornire informazioni.

<sup>48</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 429.

<sup>49</sup> J.-M. BRETON, *Responsabilité des opérateurs de tourisme*, in *Juris Tourisme*, 2020, p. 43 ss.; P.-A. LAMOUILLE, *Vente de voyages: un secteur bien réglementé*, in *Tourisme et Droit*, 2006, p. 28 ss.; R. RAFFI, *Directive Travel: des obligations et une responsabilité réaménagées*, in *Juris Tourisme*, 2016, p. 42; C. LACHIÈZE, *Agences de voyages: état des lieux jurisprudentiel*, in *Tourisme et Droit*, 2009, p. 36; ID., *Réforme du régime de la vente de voyages et de séjours*, in *Juris Tourisme*, 2018, p. 45 ss.; ID., *Forfait touristique et prestation de voyage liée: qualification juridique*, in *Juris Tourisme*, 2018, p. 22 ss.

<sup>50</sup> Dir. 2015/2302/UE, del Parlamento e del Consiglio del 25 novembre 2015, recepita con *ordonnance* n. 2017-1717 del 20 dicembre 2017. La normativa di matrice europea ha optato per la qualificazione di «viaggiatore» in luogo di altre denominazioni. La disciplina della responsabilità degli operatori turistici è collocata all'interno del *Code du tourisme* che pone in capo agli agenti di viaggio l'osservanza di obblighi di condotta differenti, modulati sulla base della qualità che rivestono, mandatari o venditori di viaggi *à forfait*. Il nuovo dispositivo normativo consolida la nozione di *forfait touristique*, ampliandone il campo di applicazione.

<sup>51</sup> J.-M. BRETON, *Droit et politique du tourisme*, Paris, 2016, 1<sup>re</sup> éd., p. 555 ss.

<sup>52</sup> J.-M. BRETON, *Droit et politique du tourisme*, cit., p. 555 ss.

<sup>53</sup> C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, Paris, 2014, p. 1 ss.; L. JÉGOUZO, *Droit et politique du tourisme*, 2<sup>a</sup> éd., Paris, 2018.

<sup>54</sup> J.-M. BRETON, *Droit et politique du tourisme*, cit., p. 556.

<sup>55</sup> Art. L. 217-9 ss. del *Code de la consommation*.



varie ipotesi di inesatta esecuzione del contratto da parte del venditore<sup>56</sup>, e si modella sulla scorta della disciplina di matrice consumeristica relativa alla vendita dei beni di consumo<sup>57</sup>.

In altre parole, le attuali norme del diritto francese non sono altro che il recepimento delle norme derivanti dal diritto dell'Unione europea. Secondo l'art. L. 211-1, I, primo comma, codice del turismo, questo capitolo «si applica alle persone fisiche o giuridiche che, nell'ambito della loro attività commerciale, industriale, artigianale o di libera professione, preparano e vendono o mettono in vendita pacchetti turistici». L'articolo successivo, L. 211-2, II, A, definisce un pacchetto turistico<sup>58</sup> come segue: «Per pacchetto turistico si intende la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi di viaggio ai fini dello stesso viaggio o soggiorno di vacanza, di durata superiore alle ventiquattro ore o comprendente un pernottamento», e precisa, al primo comma, che tali servizi sono organizzati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o secondo la sua scelta, prima della conclusione di un unico contratto che comprende tutti questi servizi. Inoltre, il secondo comma prevede che, indipendentemente dall'eventuale conclusione di contratti separati con i singoli fornitori di servizi di viaggio, tali servizi possono essere acquistati presso un unico punto vendita e scelti prima che il viaggiatore accetti di pagare; offerti, venduti o fatturati a un prezzo comprensivo o a un prezzo totale; nonché pubblicizzati o venduti come “pacchetto” o con una denominazione simile; oppure combinati dopo la conclusione di un contratto con il quale un professionista autorizza il viaggiatore a scegliere tra una selezione di diversi tipi di servizi di viaggio».

In altre parole, un pacchetto turistico è definito come una combinazione di almeno due servizi di viaggio ai fini dello stesso viaggio o soggiorno di vacanza, che superi le ventiquattro ore o includa un pernottamento. Per qualificare un pacchetto turistico sono quindi necessarie tre condizioni cumulative: l'organizzazione di una serie di servizi da parte dell'agente di viaggio, una durata del viaggio superiore alle ventiquattro ore o un pernottamento e un prezzo *all-inclusive*.

Nel caso di specie, il sig. Guerrini ha sottoscritto un pacchetto di sette giorni comprensivo di volo aereo, trasporto aeroporto-albergo-aeroporto e sistemazione in un complesso *all-inclusive* (con pasti, alloggio e servizi infrastrutturali, compreso l'uso delle piscine e varie attività ricreative). Il suo contratto comprendeva quindi una serie di servizi di viaggio (voli aerei, trasporto aeroporto-albergo-aeroporto, alloggio in un complesso *all-inclusive*, con pasti, alloggio e servizi infrastrutturali, compreso l'uso delle piscine e varie attività ricreative), per una durata di sette giorni (quindi più di ventiquattro ore) e per un prezzo *all-inclusive*.

Con riferimento alla situazione contrattuale tra il sig. Guerrini e il *tour operator*, è da ritenersi pienamente applicabile il capitolo unico del codice del turismo relativo alle vendite e alle vacanze tutto compreso<sup>59</sup>. In particolare, fra gli adempimenti posti a carico del

---

<sup>56</sup> L. NIVARRA, *Rimedi: un nuovo ordine del discorso civilistico*, in *Eur. dir. priv.*, 2015, p. 583 ss., secondo cui sotto il profilo rimediabile, «il salto di qualità si compie, invece, proprio con la dir. 1999/44 CE che ha istituito il ripristino come modo normale di “rimediare” al difetto di conformità, destinato ad incontrare i soli limiti dell'impossibilità o della sproporzione».

<sup>57</sup> In argomento, sia consentito il rinvio a M.P. MANTOVANI, *La vendita dei beni di consumo*, Napoli, 2009.

<sup>58</sup> Sulla definizione di pacchetto turistico, v. G. CHANTEPIE, *Consommateur de services touristiques*, cit., p. 1653.

<sup>59</sup> Sugli obblighi informativi, v. G. CHANTEPIE, *Consommateur de services touristiques*, p. 1656 ss.; J.-M. BRETON, *Droit et politique du tourisme*, cit., p. 220 ss.

professionista vi è quello contenuto all'art. L. 211-8 *c. tour.*, che stabilisce lo speciale obbligo informativo precontrattuale che grava su tutti i venditori di pacchetti turistici<sup>60</sup>. L'organizzatore o il venditore informa il viaggiatore, mediante un modulo, prima della conclusione del contratto, delle caratteristiche principali dei servizi offerti relativi al trasporto e alla vacanza, del prezzo e delle condizioni di pagamento, delle condizioni di annullamento e di risoluzione del contratto, nonché fornisce informazioni sull'assicurazione e sulle condizioni di attraversamento delle frontiere<sup>61</sup>. Queste informazioni devono essere presentate in modo chiaro, comprensibile e accessibile.

3.2. *Pluralismo delle fonti in tema di obblighi informativi e risoluzione del concorso di qualificazione. L'inosservanza dell'obbligo d'informazione precontrattuale ai sensi del code du tourisme*

Il diritto francese si caratterizza per il pluralismo delle fonti in tema di obblighi informativi incombenti sul professionista che opera nel settore turistico. Da ciò discende la necessità di accertare quale sia, nel caso di specie, il substrato contrattuale che connota il rapporto fra il sig. Guerrini e il *tour operator* alla luce del fatto che, in termini generali, la fattispecie concreta è suscettibile di rientrare nell'ambito di applicazione di diverse leggi, *code civil*, *code de la consommation* e *code du tourisme*. Di conseguenza, la domanda che legittimamente si pone è se i tre obblighi d'informazione precontrattuale debbano essere cumulati o se uno debba essere preferito all'altro.

Per rispondere a questa domanda, dobbiamo innanzitutto fare riferimento ai commi secondo e terzo dell'art. 1105 *code civil*, a tenore dei quali: «Le norme particolari di determinati contratti sono stabilite dalle disposizioni specifiche di ciascuno di essi. Le norme generali si applicano con riserva di queste norme speciali». Questo articolo stabilisce, quindi, il rapporto tra il diritto contrattuale comune e le disposizioni speciali relative a determinati soggetti, costruito secondo un rapporto di genere a specie, con l'applicazione di queste ultime che prevalgono sulle prime.

Nel caso di specie, l'applicazione di queste disposizioni porta, a prima vista, ad escludere l'obbligo informativo precontrattuale previsto dal codice civile, un obbligo di diritto comune destinato ad applicarsi solo in assenza di una normativa speciale. D'altra parte, l'art. 1105 *code civil* non consente di stabilire se l'obbligo informativo precontrattuale previsto dal codice del consumo e dal codice del turismo siano omologabili o se ciascuno risponda ad una *ratio* diversa e, soprattutto, si applichino a fattispecie diverse. *A priori* non si può escludere un'applicazione del regime protettivo della legislazione consumeristica nel caso di specie. Tuttavia, sul piano normativo, il *code de la consommation*<sup>62</sup> rinvia espressamente al *code du tourisme*<sup>63</sup> per quanto riguarda le regole relative ai contratti di vendita di viaggio e soggiorno *à forfait*<sup>64</sup>.

<sup>60</sup> J.-M. BRETON, *Droit et politique du tourisme*, cit., p. 556.

<sup>61</sup> Le informazioni sono precisate all'art. R. 211-4 *c. tour.*

<sup>62</sup> C. LACHÈZE, *Droit du tourisme*, cit., p. 79 ss.; P. PY, *Droit du tourisme*, Paris, 2002, p. 293 ss.

<sup>63</sup> Sul rapporto tra i due Codici: C. LACHÈZE, *Code de la consommation et Code du tourisme: conflit ou concorde?*, in *JCP*, 2009, I, p. 145.

<sup>64</sup> Art. L. 224-104 *code de la consommation*.

A tal fine, è necessario fare riferimento al codice del consumo, il cui articolo L. 111-3, comma 1, recita: «Le disposizioni degli articoli L. 111-1 e L. 111-2 si applicano fatte salve le disposizioni speciali sull'informazione dei consumatori specifiche per determinate attività». In altre parole, l'obbligo d'informazione precontrattuale, di cui all'art. L. 111-1 *code de la consommation*, lascia il posto a obblighi informativi più specifici prestati nella disciplina di settore. Inoltre, l'art. L. 224-104, *code de la consommation* stabilisce che «le norme relative ai contratti di vendita di viaggi e vacanze tutto compreso sono stabilite dalle disposizioni del capitolo unico del titolo I del libro II del codice del turismo». Da ciò discende che, nel caso concreto, in considerazione della peculiare condizione soggettiva rivestita dal sig. Guerrini, fruitore di servizi turistici, e il *tour operator*, appare corretto ritenere che il rapporto contrattuale esistente sia da qualificare in termini di contratto di viaggio tutto compreso e, dunque, la disciplina giuridica applicabile sia quella del *droit du tourisme* in grado di apprestare un regime di tutele più protettivo in favore del turista.

Dopo questa prima conclusione, occorre conseguentemente verificare se il venditore del pacchetto turistico sia venuto meno all'obbligo precontrattuale di natura informativa, derivante dal codice del turismo, nei confronti del sig. Guerrini. Come già rilevato, l'obbligo d'informazione precontrattuale del venditore di un pacchetto turistico è sancito dall'art. L. 211-8 *code du tourisme*, il cui contenuto è molto ampio. Da un lato, l'obbligo informativo ha natura e contenuto specifico per il professionista che vende un pacchetto turistico, tenuto ad informare circa le caratteristiche principali dei servizi offerti, in termini di trasporto e alloggio, e si estende anche a tutti i servizi aggiuntivi richiesti dal viaggiatore. Formalmente, queste informazioni devono essere presentate in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un modello di formulario informativo per la vendita di viaggi e soggiorni turistici, il cui contenuto è specificato dalle autorità pubbliche<sup>65</sup>. In secondo luogo, l'organizzatore di pacchetti turistici deve fornire informazioni sulle norme applicabili all'esecuzione del contratto, sui diritti del viaggiatore (cessione del contratto, procedura di ricorso), e sulle garanzie contro l'insolvenza<sup>66</sup>. Come si può notare, l'ambito di applicazione di questo obbligo è molto esteso, in quanto comprende la fase precedente la conclusione del contratto, che mette in contatto venditore e cliente, che assume un rilievo centrale in termini di determinazione del contenuto contrattuale, ma riguarda anche l'accuratezza e l'attendibilità di tutte le informazioni e i dati essenziali per lo svolgimento del viaggio.

### *3.3. Il punto di vista della giurisprudenza*

Il dovere d'informazione è inteso in modo molto ampio dalla giurisprudenza, privilegiando un approccio, a livello applicativo, molto esteso, in particolare per quanto riguarda le condizioni climatiche o ecologiche del viaggio. In tal senso, la giurisprudenza ha stabilito che un'agenzia di viaggi viola l'obbligo d'informazione precontrattuale se si limita

---

<sup>65</sup> Arrêté, 1<sup>er</sup> mars 2018, che fissa il modello di formulario informativo per la vendita di viaggi e soggiorni turistici, in Ann., J.O., 7 mars, n. 29, in *legifrance.gouv.fr*. Il richiamo è alla parte regolamentare del *code du tourisme*, modificata con decreto n. 2017-1871, del 29 dicembre 2017, e sugli adempimenti posti a carico degli agenti di viaggi e degli altri operatori turistici (art. R 211-4), collocato nella parte dedicata ai contratti di viaggio e di soggiorno turistico.

<sup>66</sup> Art. R. 211-6 *c. tour*.

ad informare i clienti che si recano in Sri Lanka che il monsone dura da maggio a settembre e bagna principalmente la parte meridionale dell'isola, senza avvertirli delle conseguenze di questo fenomeno climatico, ossia che durante il periodo monsonico le opportunità di nuotare e fare immersioni, che nel caso di specie rappresentavano lo scopo della vacanza, espressamente manifestato dai clienti, sono spesso pregiudicate a causa delle condizioni climatiche avverse<sup>67</sup>. Allo stesso modo, un giudice di merito ha ritenuto che i clienti di un'agenzia di viaggi possono agire nei confronti del professionista del settore turistico, al fine di ottenere una tutela risarcitoria fondata sulla violazione degli obblighi informativi, di natura precontrattuale, circa la possibilità del verificarsi di perturbazioni meteorologiche, nella specie il rischio di un uragano, nel luogo di vacanza e nel periodo prestabilito, vacanza la cui finalità era quella di celebrare una festa in famiglia. Se il rischio delle avverse condizioni climatiche doveva essere noto all'agenzia di viaggi, quale soggetto che opera professionalmente, potrebbe invece non esserlo stato ai clienti che, se avessero avuto conoscenza dell'esistenza di questa circostanza, avrebbero scelto un'altra destinazione, dato che le date indicate erano importanti per loro in vista degli eventi familiari che volevano celebrare<sup>68</sup>.

La giurisprudenza ha anche affermato che le agenzie di viaggio devono fornire ai consumatori informazioni complete sulle condizioni e sui servizi dei pacchetti turistici che offrono. In tal senso, un giudice di merito ha riconosciuto la responsabilità del Club Méditerranée che ha venduto ad un cliente una vacanza nel villaggio di Cancun, che includeva nel pacchetto turistico attività ludico-ricreative, fra cui la possibilità di effettuare lo sci d'acqua, senza prima avvertirlo della possibile presenza di coccodrilli nella laguna. Tale omissione costituisce una violazione dell'obbligo informativo da parte dell'operatore turistico, a prescindere dall'eventuale pericolosità di questi animali, che è contestata, dal momento che, secondo il Club Méditerranée, si tratta di coccodrilli innocui. Nel caso concreto risultava provata, sul piano documentale, la circostanza che vi potesse essere la presenza di coccodrilli e, dunque, è da ritenere nulla la clausola da far sottoscrivere al cliente avente ad oggetto un'esenzione di responsabilità su questo punto<sup>69</sup>, quale condizione per poter effettuare l'attività di sci nautico. Inoltre, a livello normativo, ai sensi dell'art. L. 211-9, comma 1, *code du tourisme*, le informazioni precontrattuali fornite al viaggiatore costituiscono parte integrante del contratto e non possono essere modificate, a meno che le parti contraenti non convengano espressamente in senso contrario. Poiché le informazioni hanno valore contrattuale, sono quindi vincolanti per l'organizzatore. Il comma 3 dello stesso articolo stabilisce che: «L'onere della prova dell'adempimento degli obblighi di informazione di cui agli articoli L. 211-8 [...] spetta al professionista». La Corte di vertice ha altresì riconosciuto una responsabilità di *plein droit* dell'agente di viaggi *à forfait touristique* che non ha informato il cliente che l'ingresso nel Paese prescelto (Croazia) come destinazione di vacanza, era subordinato all'ottenimento di un visto<sup>70</sup>.

<sup>67</sup> Tribunal de Grande Instance de Lyon, 15 juin 2000, n. 240/569, in *dalloz.fr*.

<sup>68</sup> Aix-en-Provence, 26 janv. 2012, n. 10/06143, in *labase-lextenso.fr*.

<sup>69</sup> Paris, 24 mai 2013, n. 11/12825, in *labase-lextenso.fr*.

<sup>70</sup> Cass. 1<sup>re</sup> civ., 8 avr. 2010, n. 09-14.437, in *legifrance.gouv.fr*. Nel caso di specie è pacifico, secondo la Corte di vertice, ai sensi delle disposizioni dell'articolo R. 211-6 *Code du tourisme*, che il venditore di servizi di viaggio o di vacanza è tenuto, prima della conclusione del contratto, a comunicare per iscritto al viaggiatore le informazioni necessarie per effettuare la prenotazione. In particolare, deve fornire per iscritto al consumatore

Nel caso di specie, il venditore del pacchetto turistico non ha informato il sig. Guerrini che Playa del Carmen, meta della vacanza, era invasa dalle alghe *sargassum* e, quindi, inadatta alla balneazione. Considerata la portata dell'obbligo d'informazione precontrattuale nella legislazione e nella giurisprudenza francese, non vi è dubbio che il venditore di un pacchetto turistico avente ad oggetto una vacanza in una zona balneare sia tenuto ad informare circa la possibilità che l'attività di balneazione possa essere preclusa, a causa della presenza di fattori ambientali avversi (presenza di alghe), circostanza che ormai si ripete da molti anni sulla costa messicana.

Ne consegue la violazione degli obblighi informativi da parte dell'agente di viaggio nei confronti del sig. Guerrini, circa il possibile verificarsi di una sopravvenienza (presenza di alghe *sargassum*), con conseguente divieto di balneazione a Playa del Carmen, considerato lo scopo principale della vacanza.

#### 3.4. *Sanzione(i) in caso di violazione degli obblighi informativi precontrattuali nel code du tourisme*

Accertata la responsabilità per violazione degli obblighi informativi, appare necessario valutare quali possano essere le tutele giuridiche in favore del turista. In termini generali, non sono previste sanzioni specifiche per il mancato rispetto dell'obbligo d'informazione e, dunque, dobbiamo affidarci ai rimedi convenzionali<sup>71</sup>. Esistono diverse soluzioni possibili. In primo luogo, in caso di violazione dell'obbligo d'informazione da parte del *tour operator*, il contratto può essere dichiarato nullo se le informazioni mancanti o errate sono determinanti per il consenso, ai sensi dell'art. 1130 *code civil*. In questo caso, è possibile ottenere la nullità sulla base di un vizio del consenso<sup>72</sup>, sia esso errore (art. 1132 ss. *code civil*)<sup>73</sup> o occultamento fraudolento (art. 1137, comma 2, *code civil*). Il rimedio invalidante previsto *ex art.* 1132 *code civil* soggiace a limiti, in termini di sua rilevanza<sup>74</sup>. In ossequio al nuovo art. 1132 *c.c.*, occorre accertare se nel caso concreto possa ritenersi sussistente un errore che, secondo l'espressione utilizzata, deve investire «le qualità essenziali», vale a dire determinanti per il consenso<sup>75</sup>. In guisa analoga al vecchio art. 1110, il nuovo art. 1132 *code civil* dispone che l'errore non è causa di nullità del contratto, salvo che non riguardi le qualità essenziali della prestazione<sup>76</sup>, di ordine materiale o giuridico<sup>77</sup>.

---

le informazioni sulle formalità amministrative e sanitarie, in caso di attraversamento delle frontiere, e sui tempi necessari per il loro espletamento. Il giudice, nel caso di specie, ha ritenuto che l'agenzia di viaggi abbia adempiuto a tale obbligo prima del contratto, rinviando a una pagina contenente tutte le informazioni relative alle formalità amministrative.

<sup>71</sup> F. CHÉNEDÉ, *Le nouveau droit des obligations et des contrats*, cit., p. 36.

<sup>72</sup> In questo senso v., J.-D. PELLIER, *Le nouveau droit contractuel du tourisme*, in *Revue des contrats*, 2018, p. 414 ss.

<sup>73</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 285, secondo cui l'errore si traduce nel «fatto di essersi rappresentato in modo inesatto l'oggetto dell'obbligazione».

<sup>74</sup> A. BÉNABENT, *Droit des obligations*, cit., p. 90.

<sup>75</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 288, secondo cui la riforma, anche in un'ottica di poter assolvere più agevolmente all'onere probatorio, ha sostituito la nozione di errore che causa la nullità del contratto se investe la sostanza stessa della cosa che ne costituisce l'oggetto, con il concetto di qualità essenziali, in quanto la nozione progressivamente ha cominciato ad essere intesa in modo soggettivo. «L'aggettivo "sostanziali" è stato sostituito, dall'ordinanza del 10 febbraio del 2016, da quello di "essenziali", ma la realtà è la stessa».

<sup>76</sup> F. CHÉNEDÉ, *Le nouveau droit des obligations et des contrats*, cit., p. 56 ss.

Dopo la riforma del 2016<sup>78</sup>, gli elementi costitutivi della nozione si incentrano sul concetto di errore, da cui consegue la nullità del contratto, allorché l'erronea rappresentazione riguardi le qualità essenziali della prestazione<sup>79</sup>. Appare opportuno operare un richiamo anche all'art. 1133, primo comma, *code civil*, secondo cui «le qualità essenziali della prestazione sono quelle che hanno espressamente o tacitamente convenuto e in ragione delle quali le parti hanno concluso il contratto». Da ciò discende che pur non potendo affermare che l'attività di balneazione sia stata oggetto di una specifica pattuizione, implicando una qualità (essenziale) della prestazione, può tuttavia ritenersi che l'accordo contrattuale possa contenere un patto implicito di poter fruire della balneazione, in particolare facendo leva sulle aspettative che un turista che acquista un pacchetto turistico in una località balneare possa ragionevolmente attendersi. Tale disposizione consacra la concezione c.d. soggettiva circa le qualità essenziali della prestazione, si tratta di qualità considerate essenziali dai contraenti, sia che siano state espressamente o tacitamente convenute, in considerazione delle quali le parti hanno concluso il contratto<sup>80</sup>, e che sono da considerare all'interno del c.d. *champ contractuel*<sup>81</sup>.

Nel caso di specie occorre determinare se si possa ritenere sussistente una circostanza particolare, rilevante ai fini della conclusione del contratto (nella specie la possibilità di fruire della spiaggia), nonché se tale circostanza particolare sia stata comunicata all'agente di viaggi<sup>82</sup>. In altre parole, occorre accertare se si tratti di una circostanza particolare, nota ad entrambe le parti, in quanto collocata nel perimetro contrattuale<sup>83</sup>.

Appare legittimo domandarsi se la nullità può essere invocata anche solo sulla base di un'accertata violazione dell'obbligo informativo. La questione è ben nota nel diritto dei consumatori, e può essere trasposta al caso della vendita di un pacchetto turistico anche se la dottrina, sul punto, appare divisa. Alcuni ritengono che la mera violazione dell'obbligo d'informazione, senza che sia accertato un vizio del consenso, non possa rendere nullo il contratto, legittimando semmai un'azione di responsabilità, che implica, tuttavia, l'onere di fornire la prova della *faute* e del pregiudizio subito<sup>84</sup> da parte del danneggiato. Altri, invece, ritengono possibile configurare una sanzione autonoma, distinta da quella prevista per i vizi del consenso, di diritto comune, che comporterebbe la nullità facoltativa del contratto<sup>85</sup>,

<sup>77</sup> A. BÉNABENT, *Droit des obligations*, cit., p. 92.

<sup>78</sup> A. BÉNABENT e L. AYNÈS, *Réforme du droit des contrats et des obligations: aperçu général*, cit., 434 ss.

<sup>79</sup> CH. LARROUMET e S. BROS, *Les obligations. Le contrat*, t. 3, in *Traité de droit civil*, dir. CH. LARROUMET, 10<sup>a</sup> ed., Paris, 2021, p. 256 ss., mettono in evidenza che «la formulazione del Codice civile tedesco può essere considerata ancora più restrittiva in quanto prevede solamente, fuori dall'ipotesi dell'errore sulla persona, l'errore sulle qualità della cosa (§ 119, comma 2, BGB)».

<sup>80</sup> F. TERRÉ, PH. SIMLER, Y. LEQUETTE e F. CHÉNEDÉ, *Droit civil. Les obligations*, cit., p. 280.

<sup>81</sup> CH. LARROUMET e S. BROS, *Les obligations. Le contrat*, cit., p. 257.

<sup>82</sup> A. BÉNABENT, *Droit des obligations*, cit., p. 93.

<sup>83</sup> A. BÉNABENT, *Droit des obligations*, cit., p. 94.

<sup>84</sup> PH. MALAURIE, L. AYNÈS e PH. STOFFEL-MUNCK, *Droit des obligations*, cit., p. 429, secondo cui «la responsabilità del debitore dell'obbligo d'informazione e di consiglio non sussiste, conformemente al diritto comune, a meno che il creditore non dimostri l'esistenza di un pregiudizio».

<sup>85</sup> A. BÉNABENT, *Droit des obligations*, cit., p. 199, osserva che «il principio è che il giudice non dispone di un potere di apprezzamento: allorché verifica che una delle condizioni legali di formazione del contratto manca, egli è tenuto a comminare la nullità. Si dice che la nullità è di diritto [...], in via eccezionale, alcune nullità sono solamente facoltative per il giudice se debbono essere comminate o meno».

demandata al libero apprezzamento da parte del giudice<sup>86</sup>, in considerazione delle circostanze del caso concreto<sup>87</sup>.

In secondo luogo, ai sensi dell'art. L. 211-23, III, codice del turismo, l'inosservanza dell'obbligo informativo da parte del venditore di un pacchetto turistico può, come qualsiasi altra violazione delle norme relative ai contratti di vendita di viaggi e vacanze, tradursi in una sanzione amministrativa, di natura pecuniaria<sup>88</sup>, la cui procedura ricalca quella prevista dal diritto di matrice consumeristica.

In terzo e ultimo luogo, il mancato rispetto dell'obbligo d'informazione può comportare la responsabilità civile del professionista. L'art. L. 211-16, I, codice del turismo<sup>89</sup> prevede la responsabilità dei venditori di pacchetti turistici, la cui disciplina è particolarmente rigorosa<sup>90</sup>.

In altre parole, i venditori di pacchetti turistici sono *ipso jure* responsabili dell'esatta esecuzione delle prestazioni previste dal contratto, sia che tali prestazioni siano eseguite direttamente, sia che vengano rese da altri fornitori di servizi di viaggio. L'agente di viaggio soggiace, in qualche misura, ad un *obligation de sécurité* nei confronti del cliente, da cui consegue una responsabilità *de plein droit* in ossequio all'art. L. 211-16 *code du tourisme*<sup>91</sup>. Allorché l'agente di viaggi vende o organizza *voyages à forfait*, l'art. L. 211-16 *code du tourisme* introduce una *responsabilité de plein droit*<sup>92</sup> che solo la colpa del cliente, il fatto di un terzo o la forza maggiore possono eliminare. In tal senso, appare opportuno il riferimento alla responsabilità per il fatto *d'autrui*, la cui disciplina è stata attualizzata dalla *Loi 22 luglio 2009*<sup>93</sup>, sui *contrats de vente de voyages ou de séjours*<sup>94</sup>, in base alla quale l'agente di viaggio è stato considerato gravato, nei confronti del proprio cliente, da una responsabilità oggettiva per quanto riguarda l'esatto adempimento delle obbligazioni «determinate» derivanti dal

---

<sup>86</sup> Sulle nullità facoltative, v. P. RUBELLIN, *Les nullités facultatives*, in *Mél. Simler*, Paris, 2006, p. 679 ss.

<sup>87</sup> S. BERHAIM-DESVAUX e N. SAUPHANOR-BROUILLAUD, *Pas de nullité sans texte? L'exemple de l'obligation générale d'information précontractuelle en droit de la consommation*, in *Revue des contrats* 2018, p. 122 ss.

<sup>88</sup> Ammenda il cui valore non può superare 3.000 € per singola persona e 15.000 per una persona giuridica.

<sup>89</sup> L'art. L. 211-16, I, *code du tourisme* stabilisce che: «Il professionista che vende un pacchetto turistico di cui al primo comma dell'articolo L. 211-1 è automaticamente responsabile dell'esecuzione delle prestazioni previste da tale contratto, sia che tali prestazioni siano eseguite da lui stesso che da altri fornitori di servizi di viaggio, fatto salvo il suo diritto di regresso nei confronti di questi ultimi».

<sup>90</sup> Sulla responsabilità del venditore di *forfait touristique*, v. G. CHANTEPIE, *Consommateur de services touristique*, cit. p. 581 ss.

<sup>91</sup> PH. DELEBECQUE e J. ARIE LÉVY, *La croisière est-elle encore maritime?*, nota a Cass., 9 dicembre 2015, in *Rec Dalloz*, 2016, p. 633.

<sup>92</sup> Sulla natura e l'estensione della *responsabilité de plein droit*, v. J.-M. BRETON, *Droit et politique du tourisme*, cit., p. 566 ss.

<sup>93</sup> J.-M. BRETON, *Droit et politique du tourisme*, cit., p. 552, fa notare che l'art. L. 211-2 incorpora le disposizioni della *Loi n. 2009-888*.

<sup>94</sup> La *Loi n. 2009-888 del 22 luglio 2009*, di sviluppo e di modernizzazione dei servizi turistici, in *J.O.*, 24 luglio 2009, p. 12352, semplifica il regime relativo all'organizzazione delle vendite di viaggi e vacanze, come richiesto dalla Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno. Sull'interpretazione estensiva della qualificazione di *forfait touristique*, v. Corte di Giustizia, 30 aprile 2002, (C-400/00), con nota di E. ADOBATI, *L'agente di viaggio che stipula un contratto per una vacanza «tutto compreso» è responsabile anche per i danni morali subiti dal turista per il mancato godimento della vacanza in caso di inadempimento o di cattiva esecuzione delle prestazioni*, in *Dir. comun. sc. intern.*, 2002, p. 285 ss.

contratto, anche là dove tali obbligazioni sono adempiute da altri «*prestataires de services*»<sup>95</sup>, e senza che sia possibile opporre al cliente l'eventuale *faute* commessa da questi<sup>96</sup>.

Si tratta di una responsabilità puramente oggettiva, *de plein droit*, basata sull'inadempimento degli obblighi gravanti sul *tour operator*<sup>97</sup>. Il principio della responsabilità oggettiva emerge chiaramente dalla regola generale, avallata anche dalla giurisprudenza, che fa gravare sugli operatori turistici l'obbligo di fornire informazioni precontrattuali, ponendo su di loro una responsabilità contrattuale, ai sensi dell'art. R. 211-16, I, *code du tourisme*.

Nel caso concreto, il turista insoddisfatto ha promosso un'azione giudiziale chiedendo la restituzione dell'intero prezzo corrisposto. Dai fatti di causa emerge che il sig. Guerrini non avrebbe stipulato il contratto se fosse stato a conoscenza della presenza dell'alga *sargassum* a Playa del Carmen e del conseguente divieto di balneazione. In altre parole, l'informazione relativa alla presenza del *sargassum* è da ritenere essenziale e determinante e se correttamente resa avrebbe determinato il mancato consenso da parte del sig. Guerrini alla conclusione del contratto. Da ciò discende che il turista insoddisfatto è legittimato ad invocare la nullità del contratto<sup>98</sup> per errore<sup>99</sup>. Ai sensi dei commi secondo e terzo dell'art. 1178 *code civil*, «il contratto annullato si considera come mai esistito», e «le prestazioni eseguite danno luogo a restituzione alle condizioni di cui agli articoli da 1352 a 1352-9 *c.c.*».

Tra tutte le sanzioni disponibili, la responsabilità oggettiva del venditore del pacchetto turistico appare essere la più efficace per il sig. Guerrini, poiché la sola prova della violazione è sufficiente a riconoscere tale fattispecie di responsabilità. L'accertata violazione dell'obbligo informativo da parte del venditore del pacchetto turistico, fa scattare automaticamente la responsabilità oggettiva del *tour operator*, consentendo al sig. Guerrini di ottenere il risarcimento del danno subito. In altre parole, il venditore del pacchetto turistico dovrebbe restituire le somme ricevute, tenendo presente tuttavia che il signor Guerrini ha comunque beneficiato della vacanza, salva la possibilità di accedere alla balneazione e, dunque, dovrebbe essere considerato il valore dei servizi ricevuti da lui e dalla sua famiglia. Ne discende che non è possibile riconoscere al sig. Guerrini, così come da lui richiesto, la restituzione del prezzo totale della vacanza, dato che lui e la sua famiglia hanno potuto usufruire degli altri servizi forniti. In questo caso l'ammontare della riparazione sarà comunque inferiore, e dovrà essere proporzionata al valore da assegnare all'irripetibilità dell'occasione perduta, in termini di impossibilità di usufruire della balneazione, atteso che l'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico non è di scarsa importanza. In altre parole, il sig. Guerrini sarà risarcito solo per il danno subito, fondato sull'impossibilità di fare il bagno a Playa del Carmen, ed il

<sup>95</sup> Cass., 15 marzo 2005, in *Gaz. Pal., Jur.*, 2006, p. 1173.

<sup>96</sup> A. PROCIDA MIRABELLI DI LAURO e M. FEOLA, *Diritto delle obbligazioni*, Napoli, 2020, p. 186.

<sup>97</sup> CH. LARROUMET e S. BROS, *Les obligations. Le contrat*, cit., p. 574, osservano che già prima del 2006, la giurisprudenza faceva «pesare sull'agente di viaggio un'obbligazione di risultato in questo ambito».

<sup>98</sup> Sulla questione della nullità per inosservanza dell'obbligo d'informazione, si rinvia a, G. CHANTEPIE, *Consummateur de services touristiques*, in D. Fenouillet (dir.), Paris, 2021/2022, p. 1650 ss.

<sup>99</sup> CH. LARROUMET e S. BROS, *Les obligations. Le contrat*, cit., p. 279, mettono in evidenza il rapporto fra assenza d'informazione e dolo per reticenza, che la giurisprudenza ha riconosciuto allorché «una parte non è stata informata dall'altra parte di un elemento che è determinante». Cass. 15 maggio 2002, in *Cont. conc. consumm.*, 2002, n. 135, osservazioni di L. LEVENEUR.



*quantum* risarcitorio sarà stabilito dal giudice, attraverso un accertamento da condurre in concreto.

#### 4. *Il sistema dei rimedi giuridici in favore del turista*

Oltre alla violazione dell'obbligo d'informazione da parte del venditore del pacchetto turistico, il sig. Guerrini potrebbe sostenere che il pacchetto turistico non era conforme al servizio pattuito convenzionalmente<sup>100</sup>. L'art. L. 211-16, III, *code du tourisme* prevede che se una delle prestazioni di viaggio non è eseguita conformemente al contratto, l'organizzatore o il venditore è tenuto a porre rimedio alla mancata conformità, a meno che ciò sia impossibile o eccessivamente oneroso, tenuto conto dell'entità del difetto di conformità e del valore delle prestazioni di viaggio.

Se l'organizzatore o colui che ha venduto il pacchetto turistico non pongono rimedio al difetto di conformità, il viaggiatore può richiedere una riduzione del prezzo e, in caso di danno autonomo, può invocare una tutela risarcitoria *ex* all'art. L. 211-17 *code du tourisme*, che legittima l'esperibilità di due meccanismi complementari. Tale previsione stabilisce non solo il diritto ad una riduzione adeguata del prezzo per tutto il periodo di non conformità dei servizi forniti nell'ambito di un contratto, a meno che l'organizzatore o il venditore del pacchetto turistico non dimostrino che la non conformità è imputabile al viaggiatore. Il meccanismo si avvicina alla disciplina di fonte codicistica della *réduction du prix*, prevista dall'art. 1223 *code civil*. Inoltre, il viaggiatore può ottenere una *indemnisation* del danno subito, da parte dell'organizzatore o del venditore del pacchetto turistico, per qualsiasi perdita subita a causa della non conformità dei servizi forniti, salvo che essa sia imputabile al viaggiatore, ad un terzo estraneo al rapporto o a circostanze imprevedibili, inevitabili ed eccezionali, prevedendosi che il conseguente ristoro patrimoniale debba avvenire entro un termine congruo.

In altre parole, per rimediare alla non conformità di un pacchetto turistico, il codice del turismo privilegia, innanzitutto, l'esecuzione della prestazione in natura del servizio che non è stato reso, salvo che ciò sia impossibile o eccessivamente oneroso. In questi casi, il viaggiatore può ottenere una riduzione del prezzo o addirittura il risarcimento del danno subito. La riduzione del prezzo consiste nel recuperare la differenza tra il prezzo del servizio atteso e quello del servizio effettivamente fornito. L'indennizzo, invece, mira a compensare il viaggiatore per le conseguenze dell'inadempimento, ed opera, ad esempio, nell'ipotesi in cui egli abbia dovuto sostenere costi aggiuntivi.

Nel caso di specie, occorre accertare se l'accesso alla spiaggia e la possibilità di fruire della balneazione fosse un servizio incluso nel pacchetto turistico del sig. Guerrini. Pure se dai dati forniti non si può desumere con certezza questo elemento si può, tuttavia, presumere, in considerazioni delle circostanze del caso, che le attività balneari fossero da ritenersi incluse nel pacchetto turistico. Ne consegue che il divieto di balneazione costituisce un inadempimento contrattuale.

---

<sup>100</sup> Sulla garanzia di conformità del viaggio tutto compreso, v. G. CHANTEPIE, *Consommateur de services touristiques*, cit., p. 1661 ss.

È, dunque, necessario verificare quale siano i possibili rimedi giuridici conseguenti all'inadempimento contrattuale. Appare evidente che il *tour operator* non ha potuto porre in essere il rimedio in natura, in considerazione dell'esistenza del divieto di balneazione a Playa del Carmen. Il signor Guerrini, tuttavia, non avrà difficoltà ad ottenere una riduzione del prezzo, demandando al giudice la determinazione del *quantum debeatur*. Per quanto riguarda il risarcimento, invece, appare più difficile dimostrare un «danno autonomo», ai sensi del citato art. L. 211-16, III, *code du tourisme*.

4.1. *L'impatto dell'imprevedibilità in caso di violazione dell'obbligo informativo e di difetto di conformità nel contratto di viaggio à forfait.*

Occorre considerare, inoltre, l'impatto dell'imprevedibilità circa la presenza dell'alga dei Sargassi, rispetto alla violazione dell'obbligo informativo del venditore sul pacchetto turistico e al difetto di conformità della prestazione di viaggio con riferimento a quanto convenzionalmente pattuito.

L'impatto dell'imprevedibilità, nella prima ipotesi, implica il richiamo alla disciplina di cui all'art. L. 211-16, I, comma 3, *code du tourisme*, in ossequio al quale l'organizzatore di un pacchetto turistico può essere esonerato da tutta o parte della responsabilità dimostrando di non essere responsabile del danno solo in tre ipotesi<sup>101</sup>, se il viaggiatore è responsabile del danno perché l'ha causato per colpa, se l'operatore turistico è in grado di assolvere l'onere di provare che un terzo è stato coinvolto nella fornitura dei servizi turistici, alla luce anche del dato che, a partire dalla legge del 22 maggio 2019, il fatto del terzo non deve essere necessariamente imprevedibile o inevitabile<sup>102</sup>. Infine, il professionista che opera nel settore turistico, può far valere «circostanze eccezionali e inevitabili», ai fini dell'esonero della responsabilità, ipotesi che potrebbe integrare un caso di forza maggiore. Queste circostanze sono definite dall'art. L. 211-2, V, comma 3, *code du tourisme*, ed integrano una «situazione che sfugge al controllo della parte che la invoca, le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate anche se fossero state adottate tutte le misure ragionevoli». Come nel diritto comune della responsabilità civile, la forza maggiore non trova frequentemente spazi applicativi sul piano giurisprudenziale. Emblematica una pronuncia della Corte di Cassazione secondo cui l'onere della prova incombe sull'agenzia di viaggi tenuta a dimostrare come il passaggio di un ciclone che aveva pregiudicato il viaggio fosse in grado di impedirne il regolare svolgimento<sup>103</sup>.

Nel caso di specie occorre considerare se, al momento del soggiorno del sig. Guerrini e della sua famiglia, la presenza di alghe sargasso, causa impeditiva del regolare svolgimento

<sup>101</sup> Sulle cause di esonero della responsabilità del venditore di pacchetti di viaggio tutto compreso, v. G. CHANTEPIE, *Consommateur de services touristiques*, cit., p. 1661 ss.

<sup>102</sup> La giurisprudenza ha inteso limitare la responsabilità del professionista allorché si verificano delle circostanze che presentano un carattere eccezionale o imprevedibile. In argomento, C. LACHÈZE, *Voyage à forfait: comment gérer l'imprévu?*, in *Juris Tourisme*, 2012, p. 22 ss., che si sofferma su diverse ipotesi (attacco, ciclone, eruzione vulcanica, o semplicemente il fallimento di un fornitore di servizi) che si possono considerare solo alcuni degli eventi impreveduti che possono impedire il regolare svolgimento di un pacchetto turistico.

<sup>103</sup> Cass. 1<sup>re</sup> civ., 3 maggio 2006, n. 04-11.920, in *legifrance.gouv.fr*.

della vacanza, possa essere considerata un fenomeno connesso all'inquinamento ambientale, da ritenere un evento del tutto nuovo e sconosciuto. Tale scenario senz'altro potrebbe integrare l'avverarsi di «circostanze eccezionali ed inevitabili», ed essere qualificato in termini di un evento impreveduto, ed esonerare totalmente il venditore del pacchetto turistico dalla sua responsabilità, ai sensi dell'art. L. 211-16, I, *code du tourisme*. In altre parole, il sig. Guerrini non potrebbe ottenere alcun risarcimento qualora tali argomentazioni, mosse sul piano difensivo, venissero ritenute fondate.

##### *5. La rilevanza della forza maggiore nel diritto francese*

Occorre svolgere qualche considerazione in merito al possibile configurarsi, nel caso di specie, di un'ipotesi di forza maggiore, ricorrente qualora venga provato che la presenza dell'alga sargasso si è verificata per la prima volta e, dunque, nessuna responsabilità possa essere imputata al *tour operator*, in conseguenza di una forza maggiore (sopravvenienza dell'alga inquinante), non prevedibile al momento della conclusione del contratto. In sede di recepimento della normativa europea sui viaggi tutto compreso, il legislatore ha sostituito alla locuzione “forza maggiore” quella di “circostanze inevitabili e straordinarie”, al fine di introdurre un concetto più comprensibile ed uniforme. Per quanto concerne la *force majeure* essa è interpretata in maniera restrittiva dalla giurisprudenza francese<sup>104</sup>.

L'articolo L. 211-17, III *code du tourisme* stabilisce che, in caso di mancata conformità del pacchetto turistico, la forza maggiore costituisce un ostacolo al risarcimento di eventuali danni subiti, ma non alla riduzione del prezzo, che è sempre dovuta, anche in caso di forza maggiore. Alla luce di tali argomentazioni, pure non ritenendo che la presenza della macroalga possa considerarsi un evento che integri un'ipotesi di forza maggiore e, dunque, la presenza di alghe *sargassum* fosse una circostanza inevitabile ed imprevedibile per il *tour operator*<sup>105</sup>, il sig. Guerrini potrà comunque ottenere una riduzione del prezzo. Non si ravvisa, invece, alcuna legittimazione ad ottenere il pagamento dell'intera somma versata, in ragione del fatto che il sig. Guerrini e la sua famiglia hanno comunque beneficiato del soggiorno turistico e, dunque, pur vedendosi pregiudicata la possibilità di accedere alla spiaggia, non avrebbero titolo per invocare la restituzione dell'intera somma corrisposta, pena il configurarsi di un'ipotesi di ingiustificato arricchimento<sup>106</sup>.

In termini sistematici, dopo più di un secolo di consacrazione pretorile<sup>107</sup>, l'*actio de in rem verso* fa la sua comparsa nel *code civil*<sup>108</sup> ammettendosene la sussistenza in presenza di due

---

<sup>104</sup> Cass. 1<sup>re</sup> civ., 2 ottobre 2001, n. 99-19.816, in *legifrance.gouv.fr*.

<sup>105</sup> Appare opportuno un richiamo all'Ordonnance n. 2020-315 del 25 marzo 2020, «relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure», che è stata utilizzata per giustificare il rimborso delle note di credito emesse dalle agenzie di viaggio in caso di cancellazione di pacchetti turistici a causa della crisi sanitaria. V. J.-D. PELLIER, *Crise sanitaire: il faut sauver l'ordonnance n. 2020-315 relative au tourisme!*, in *Rec. Dalloz*, 2020, p. 2074 ss.

<sup>106</sup> A. BÉNABENT, *Droit des obligations*, cit., p. 379 ss., osserva che devono ricorrere sia le condizioni positive o materiali sia le condizioni giuridiche, ex art. 1303-1 *code civil*; F. CHÉNEDÉ, *Le nouveau droit des obligations et des contrats*, cit., p. 179.

<sup>107</sup> Cass., 15 giugno 1892, (*Patureau / Boudier*), in *Les grands arrêts de la jurisprudence civile*, t. II, 13<sup>a</sup> ed., Paris, 2015, p. 241 ss.

<sup>108</sup> F. CHÉNEDÉ, *Le nouveau droit des obligations et des contrats*, cit., p. 179.

condizioni, di carattere economico, l'impoverimento di una parte e il correlato arricchimento dell'altra<sup>109</sup>, a cui si aggiungono l'assenza di causa e la mancanza di un'altra *voie de droit*<sup>110</sup>.

La forza maggiore resta la causa principale di esonero della responsabilità *des agences de voyages* ma solo allorché abbia un carattere inevitabile che non consente l'adempimento da parte del professionista<sup>111</sup>. La forza maggiore non può, tuttavia, essere invocata sistematicamente da parte dell'agente di viaggio, in particolare avendo riguardo alla duplice obbligazione, d'informazione e di *securité* sui rischi<sup>112</sup>, comunque noti, sopportati dal cliente, in ragione dell'esigenza di non limitare un intervento di carattere protettivo. Appare, inoltre, opportuno mettere in rilievo come il turista insoddisfatto potrebbe ricorrere a strumenti alternativi di risoluzione delle controversie<sup>113</sup>, quale la mediazione nel settore turistico che, tuttavia, non assume natura obbligatoria. In tal senso, la giurisprudenza ha affermato che la clausola che obbliga il consumatore, in caso di controversia, a promuovere una mediazione, prima del ricorso alla via giudiziale, si presume di carattere abusivo, incombendo sul professionista l'onere della prova contraria<sup>114</sup>.

#### 6. *Minime riflessioni conclusive*

Nella dimensione della tutela del viaggiatore nel settore turistico, appare fondamentale la funzione dello Stato<sup>115</sup>, in termini di pianificazione e promozione dello sviluppo turistico. Alla luce del crescente sviluppo del fenomeno turistico, appare essenziale una regolamentazione dei rapporti tra il turista-consumatore e il professionista, sempre più improntata ad apprestare un regime di tutele<sup>116</sup> effettivamente protettivo dei diritti e degli interessi del turista. Da qui l'affermarsi di un diritto del turismo, quale disciplina dal carattere super-specialistico, che ha portato all'elaborazione di un sistema connotato da norme giuridiche con caratteristiche particolari, in cui si registrano delle confluenze «*du droit commun, du droit spécial et du droit très spéciaux*»<sup>117</sup>.

<sup>109</sup> F. TERRÉ, PH. SIMLER, Y. LEQUETTE e F. CHÉNÉDÉ, *Droit civil. Les obligations*, cit., p. 1361, mettono in luce che l'*enrichissement injustifié* rientra nel novero della *source autonome d'obligations*.

<sup>110</sup> F. CHÉNÉDÉ, *Le nouveau droit des obligations et des contrats*, cit., p. 179.

<sup>111</sup> Cass., ass. plén., 14 aprile 2006, n. 02-11.168, in *Dalloz*, 2006, p. 2645, con nota di B. FAUVARQUE-COSSON.

<sup>112</sup> J.-M. BRETON, *Droit et politique du tourisme*, cit., p. 573 ss.

<sup>113</sup> V. BONED, *La médiation du tourisme et du voyage est née*, in *Juris Tourisme*, 2012, p. 16 ss.

<sup>114</sup> Secondo Cass., 16 maggio 2018, n. 17-16.197, in *Commentaire au code du tourisme*, Paris, 2009, p. 77, la clausola riguardante un caso di annullamento tardivo del soggiorno che obbliga in via preliminare al ricorso alla mediazione, è da ritenere come non apposta.

<sup>115</sup> Osserva, J.-M. BRETON, *Droit du tourisme*, cit., p. 38, che «lo Stato è l'attore principale nel processo decisionale e negli orientamenti decisivi delle politiche pubbliche nel settore turistico».

<sup>116</sup> L. NIVARRA, *Rimedi: un nuovo ordine del discorso civilistico*, cit., p. 583 ss.,

<sup>117</sup> L. BLOCH, *La responsabilité des agents de voyages après la loi du 22 juillet 2009: voyage aux confluent du droit commun, du droit spécial et du droit très spécial*, in *Resp. civ. ass.*, 2010.

Nell'epoca attuale, in cui la mobilità si sviluppa su scala mondiale<sup>118</sup> e si registra un incremento significativo dei flussi turistici, appare fondamentale riconoscere un sistema di rimedi giuridici in favore del turista, sempre più a carattere protettivo. Occorre osservare che il diritto del turismo si è sviluppato al di là del diritto dei consumatori, non solo in considerazione della sua accresciuta autonomia, ma anche in ragione del fatto che esso non si esaurisce più, esclusivamente, nella dimensione dei rapporti tra professionista e consumatore<sup>119</sup>.

L'avvento di nuove dinamiche economiche e di nuovi modelli negoziali nel settore turistico, se da una parte sembra avere alimentato il dibattito su una potenziale estensione della nozione di consumatore, dall'altra non deve far dimenticare l'impatto che la creazione di diversi sotto-sistemi può avere sul sistema di diritto comune. Da ciò discende che, «nel momento in cui si parla di diritti secondi come sottosistemi, si riconosce implicitamente il superamento della situazione contingente e singolare che caratterizza l'eccezione: cosa che trova conferma nella pluralità di fonti di cui si compone un diritto secondo»<sup>120</sup>, per il quale, tuttavia, si impone una riconduzione al sistema giuridico unitariamente letto ed interpretato.

Parigi-Camerino, luglio 2023

#### Abstract

Il contributo approfondisce la problematica legata alla comparsa, ormai sempre più frequente in alcune aree del Sud America, dell'alga *sargassum* che impedisce la balneazione, con un evidente impatto sul sistema turistico, e analizza la disciplina degli obblighi d'informazione imposti al professionista nel contratto *à forfait touristique*. L'analisi si concentra anche sul profilo connesso al difetto di conformità rispetto a quanto pattuito nel contratto turistico e si estende al sistema dei rimedi giuridici in favore del turista. Esamina, inoltre, l'incidenza dell'imprevedibilità in caso di violazione dell'obbligo di informazione e di difetto di conformità, nonché l'impatto della forza maggiore ai fini dell'esonerazione della responsabilità dell'organizzatore di viaggi turistici.

#### Abstract

The contribution takes an in-depth look at the problem linked to the appearance, now increasingly frequent in some areas of South America, of the sargassum algae, which prevents bathing, with an obvious impact on the tourist system, and analyses the discipline of the information obligations imposed on the professional in the contract *à forfait touristique*. The analysis also focuses on the profile related to the lack of conformity with what was agreed upon in the tourist contract and extends to the analysis of the system of legal remedies in favour of the tourist. It also examines the impact of unforeseeability in

---

<sup>118</sup> Si pensi all'impatto della globalizzazione sul fenomeno turistico, G. IUDICA, *Globalizzazione e diritto*, in *Contr. impr.*, 2008, p. 867; G. ALPA, *La c.d. giuridificazione delle logiche dell'economia di mercato*, in *Riv. trim. Dir. e proc. Civ.*, 1999, p. 725.

<sup>119</sup> J.-M. BRETON, *Droit et politique du tourisme*, cit., p. 554 ss.

<sup>120</sup> C. CASTRONOVO, *Diritto privato generale e diritti secondi. La ripresa di un tema*, in *Eur. dir. priv.*, 2006, p. 397.

the case of breach of the obligation to provide information and lack of conformity, as well as the impact of force majeure for the purposes of exempting the tour organiser from liability.