



## Raccolta della giurisprudenza

CONCLUSIONI DELL'AVVOCATO GENERALE  
ELEANOR SHARPSTON  
presentate il 20 dicembre 2017<sup>1</sup>

**Causa C-258/16**

**Finnai Oyj  
contro  
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia**

[Domanda di pronuncia pregiudiziale proposta dal Korkein oikeus (Corte suprema, Finlandia)]

«Trasporto aereo internazionale – Convenzione di Montreal – Articolo 31 – Responsabilità del vettore aereo per danni ai bagagli consegnati – Requisiti relativi alla forma e al contenuto di un reclamo scritto presentato al vettore – Attestazione rilasciata da una compagnia aerea concernente i danni al bagaglio di un passeggero, redatta su richiesta del medesimo ai fini della richiesta di indennizzo da parte nei confronti della sua società di assicurazioni»

1. La domanda di pronuncia pregiudiziale in esame verte sull'interpretazione della Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Montreal il 28 maggio 1999 (in prosieguo: la «Convenzione di Montreal») e, più precisamente, sui requisiti di cui all'articolo 31 di detta Convenzione, secondo il quale i reclami relativi ai bagagli consegnati devono avere «forma scritta» ed essere presentati entro sette giorni dal ricevimento del bagaglio.

2. La domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra una società di assicurazioni (la Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia; in prosieguo: la «Fennia») e una compagnia aerea (la Finnair), vertente sui danni derivanti dallo smarrimento di oggetti contenuti in una valigia appartenente alla sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis, che aveva effettuato un volo operato dalla compagnia medesima. La sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis era assicurata presso la Fennia contro la perdita del bagaglio e la Fennia, dopo avere corrisposto un indennizzo alla sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis ed essersi quindi surrogata nell'azione nei diritti di quest'ultima, ha proposto un'azione di regresso nei confronti della Finnair.

### **Regolamento n. 2027/97**

3. L'articolo 1 del regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio<sup>2</sup> così dispone:

«Il presente regolamento attua le pertinenti disposizioni della convenzione di Montreal per quanto concerne il trasporto aereo dei passeggeri e dei loro bagagli, stabilendo alcune disposizioni complementari. (...)».

<sup>1</sup> Lingua originale: l'inglese.

<sup>2</sup> Regolamento del Consiglio, del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo con riferimento al trasporto aereo dei passeggeri e dei loro bagagli (GU 1997, L 285, pag. 1), come modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002 (GU 2002, L 140, pag. 2).

4. Ai sensi del successivo articolo 3, paragrafo 1:

«La responsabilità di un vettore aereo [dell'Unione europea] in relazione ai passeggeri e ai loro bagagli è disciplinata dalle pertinenti disposizioni della convenzione di Montreal».

### **Convenzione di Montreal**

5. La Convenzione di Montreal è stata approvata a nome della Comunità europea con la decisione 2001/539/CE del Consiglio<sup>3</sup>.

6. A termini del terzo comma del preambolo della Convenzione di Montreal, le parti della convenzione riconoscono «l'importanza di tutelare gli interessi degli utenti del trasporto aereo internazionale e la necessità di garantire un equo risarcimento secondo il principio di riparazione».

7. A tal riguardo, il quinto comma del preambolo afferma che «l'azione collettiva degli Stati intesa all'ulteriore armonizzazione e codificazione di alcune norme (...) per mezzo di una nuova convenzione rappresent[a] il mezzo più idoneo a realizzare il giusto equilibrio degli interessi».

8. L'articolo 1 («Campo di applicazione») dispone che la Convenzione di Montreal si applica «ad ogni trasporto internazionale di persone, bagagli o merci, effettuato con aeromobile a titolo oneroso».

9. L'articolo 17 è rubricato «Morte e lesione dei passeggeri – Danni ai bagagli». Il paragrafo 2 di detto articolo stabilisce, in sostanza, che il vettore incorre in una responsabilità oggettiva per i danni ai bagagli consegnati.

10. I limiti monetari della responsabilità del vettore per, inter alia, i danni ai bagagli sono fissati all'articolo 22.

11. L'articolo 29 («Fondamento della richiesta risarcitoria») dispone che «ogni azione di risarcimento per danni» derivanti dal trasporto di bagagli può essere esercitata unicamente alle condizioni e nei limiti previsti dalla Convenzione.

12. L'articolo 31 della Convenzione di Montreal, intitolato «Termini per la presentazione dei reclami», così recita:

«1. Il ricevimento senza riserve del bagaglio consegnato (...) da parte della persona avente diritto alla consegna costituisce, salvo prova contraria, presunzione che gli stessi sono stati consegnati in buono stato e conformemente al titolo di trasporto o alle registrazioni con altri mezzi di cui all'articolo 3, paragrafo 2 [4] (...)».

2. In caso di danno, la persona avente diritto alla consegna deve, appena constatato il danno, presentare reclamo al vettore immediatamente e comunque entro sette giorni dalla data del ricevimento, in caso di bagaglio consegnato (...). In caso di ritardo, il reclamo deve essere inoltrato entro ventuno giorni dalla data in cui il bagaglio (...) [è] stat[o] mess[o] a sua disposizione.

3. Il reclamo deve avere forma scritta ed essere presentato o inviato entro i predetti termini.

<sup>3</sup> Decisione del Consiglio, del 5 aprile 2001, relativa alla conclusione da parte della Comunità europea della convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo (convenzione di Montreal) (GU 2001, L 194, pag. 38).

<sup>4</sup> L'articolo 3, paragrafo 2, dispone che «[in] sostituzione del titolo di trasporto (...) è ammesso l'impiego di qualsiasi altro mezzo che attesti [talune indicazioni relative ai punti di partenza e di destinazione ed eventualmente degli scali]. Qualora venga utilizzato uno qualsiasi degli altri mezzi il vettore dovrà offrirsi di rilasciare al passeggero una dichiarazione scritta contenente le indicazioni in esso registrate».

4. In mancanza di reclamo nei predetti termini, si estinguono le azioni nei confronti del vettore, salvo in caso di frode da parte di quest'ultimo».

### **Fatti, procedimento e questioni pregiudiziali**

13. La sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis effettuava un volo da Malaga (Spagna) a Helsinki (Finlandia). All'arrivo ad Helsinki, in data 1° novembre 2010, constatava che dalla valigia consegnata mancavano taluni oggetti.

14. Lo stesso giorno la sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis segnalava telefonicamente il fatto al rappresentante del servizio clienti della Finnair, indicandogli gli oggetti scomparsi ed il relativo valore. Questi registrava le informazioni fornite dalla sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis nel sistema informatico della Finnair. Il 3 novembre 2010 la sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis chiamava nuovamente il servizio clienti della Finnair e chiedeva un'attestazione dell'avvenuta presentazione del reclamo come previsto dalla polizza assicurativa da lei sottoscritta presso la Fennia. La Finnair le rilasciava debitamente detta attestazione.

15. La Fennia risarciva quindi la sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis per il danno subito e, essendosi surrogata nel reclamo da questa presentato, proponeva, il 2 settembre 2011, azione di regresso nei confronti della Finnair dinanzi allo Helsingin käräjäoikeus (Tribunale di primo grado di Helsinki, Finlandia).

16. La Finnair contestava l'azione, sostenendo, sostanzialmente, che l'azione di regresso era preclusa, non avendo la sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis presentato reclamo scritto entro i termini previsti dall'articolo 31 della Convenzione di Montreal. Lo Helsingin käräjäoikeus (Tribunale di primo grado di Helsinki, Finlandia) accoglieva le difese della Finnair e respingeva la domanda con sentenza del 4 settembre 2012.

17. La Fennia proponeva appello dinanzi allo Helsingin hovioikeus (Corte d'appello di Helsinki, Finlandia). Detto giudice esaminava, in particolare, le istruzioni ai passeggeri presenti sul sito Internet della Finnair, che contenevano indicazioni differenti per la presentazione della denuncia di danno e del reclamo scritto. Sarebbe stato possibile presentare denuncia di danno telefonicamente, mentre un reclamo in forma scritta avrebbe dovuto essere effettuato su un modulo separato entro sette giorni dal ricevimento del bagaglio. Il giudice medesimo riteneva che le istruzioni contenute sul sito Internet della Finnair non fossero «sufficientemente chiare e univoche per un passeggero, quale consumatore». Poiché nelle istruzioni stesse non verrebbe fatta separata menzione dello scopo per il quale debba essere presentata la denuncia di danno, ciò potrebbe ingenerare nel passeggero, quale consumatore, l'impressione che anche un reclamo presentato telefonicamente, registrato dal competente addetto della compagnia, possa soddisfare il requisito del reclamo in forma scritta. Il passeggero avrebbe denunciato alla Finnair il danno descritto in modo dettagliato, ottenendo un'attestazione scritta, dalla quale sarebbe desumibile la tempestiva registrazione del reclamo nel sistema informatico della compagnia. La Finnair, successivamente alla ricezione del reclamo, non avrebbe comunicato al passeggero di non ritenere il reclamo stesso sufficiente per far sorgere la sua responsabilità occorrendo, a tal fine, la presentazione di un ulteriore reclamo scritto.

18. Ciò premesso, l'Helsingin hovioikeus (Corte d'appello di Helsinki) riteneva, in conclusione, che il passeggero aveva presentato un reclamo efficace nei confronti del vettore aereo nei termini all'uopo previsti. Con sentenza del 28 febbraio 2014, il giudice medesimo annullava la sentenza dello Helsingin käräjäoikeus (Tribunale di primo grado di Helsinki) condannando la Finnair a rifondere la Fennia.

19. La Finnair proponeva quindi ricorso dinanzi al Korkein oikeus (Corte suprema, Finlandia), chiedendo l'annullamento della decisione dell'Helsingin hovioikeus (Corte d'appello di Helsinki) e la conferma della sentenza dello Helsingin käräjäoikeus (Tribunale di primo grado di Helsinki).

20. Il Korkein oikeus (Corte suprema) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

- «1) Se l'articolo 31, paragrafo 4, della Convenzione di Montreal debba essere interpretato nel senso che l'interruzione del termine di decadenza presupponga, oltre alla presentazione di tempestivo reclamo, che il reclamo stesso sia stato parimenti inoltrato in forma scritta, entro il termine imposto ai sensi dell'articolo 31, paragrafo 3,.
- 2) Qualora l'interruzione del termine di decadenza presupponga che il reclamo tempestivamente presentato nei termini debba parimenti presentare forma scritta, se dunque l'articolo 31, paragrafo 3, della Convenzione di Montreal debba essere interpretato nel senso che il requisito della forma scritta possa essere osservato mediante procedure elettroniche e anche mediante registrazione del danno denunciato nel sistema informatico del vettore aereo.
- 3) Se la Convenzione di Montreal osti a un'interpretazione secondo cui il requisito della forma scritta debba considerarsi soddisfatto laddove un rappresentante del vettore aereo, informandone il passeggero, registri la denuncia del danno/il reclamo in formato cartaceo o elettronico nel sistema del vettore.
- 4) Se l'articolo 31 della Convenzione di Montreal preveda per il reclamo ulteriori requisiti rispetto a quello di portare a conoscenza del vettore aereo il danno subito».

21. Hanno presentato osservazioni scritte la Finnair, il governo italiano e la Commissione europea.

22. All'udienza, tenutasi il 23 marzo 2017, hanno presentato osservazioni orali la Finnair, la Fennia e la Commissione europea.

## Analisi

### *Osservazioni generali*

23. Le disposizioni della Convenzione di Montreal costituiscono parte integrante dell'ordinamento giuridico dell'Unione europea dal 28 giugno 2004 e la Corte è quindi competente a statuire in via pregiudiziale sulla sua interpretazione<sup>5</sup>.

24. La Convenzione di Montreal non contiene alcuna definizione dei termini «forma scritta» o «per iscritto». Pertanto, «tenuto conto dell'oggetto della detta convenzione, che è quello di unificare le regole relative al trasporto aereo internazionale, i detti termini debbono ricevere un'interpretazione uniforme e autonoma, nonostante i significati differenti attribuiti a tali concetti nel diritto interno degli Stati parti di tale convenzione» e «vanno interpretati secondo le regole interpretative del diritto internazionale generale che si impongono all'Unione»<sup>6</sup>.

25. A tal proposito, l'articolo 31 della Convenzione di Vienna sul diritto dei trattati (in prosieguo: la «Convenzione di Vienna»)<sup>7</sup>, che codifica le regole del diritto internazionale generale, precisa che un trattato dev'essere interpretato in buona fede in base al senso comune da attribuire ai termini dello stesso nel loro contesto ed alla luce del suo oggetto e del suo scopo<sup>8</sup>.

5 V. sentenza del 6 maggio 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, punto 20 e giurisprudenza citata).

6 V., in tal senso, sentenza del 6 maggio 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, punti 21 e 22) (i passi citati riguardano la definizione del termine «danno» di cui all'articolo 22 della Convenzione di Montreal).

7 Firmata a Vienna il 23 maggio 1969 [United Nations Treaty Series (Raccolta dei trattati delle Nazioni Unite), vol. 1155, pag. 331].

8 V. sentenza del 6 maggio 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, punto 23 e giurisprudenza citata).

26. Per quanto riguarda quest'ultimo, il terzo e il quinto comma del preambolo della Convenzione di Montreal menzionano «l'importanza di tutelare gli interessi degli utenti del trasporto aereo internazionale e la necessità di garantire un equo risarcimento secondo il principio di riparazione» e indicano che l'azione collettiva degli Stati attraverso una nuova convenzione rappresenta «il mezzo più idoneo a realizzare il giusto equilibrio degli interessi».

### *Sulla prima questione*

27. Con la prima questione il giudice del rinvio chiede, sostanzialmente, se l'articolo 31, paragrafo 4, della Convenzione di Montreal precluda l'azione nei confronti del vettore per danni ai bagagli consegnati qualora il reclamo sia stato presentato entro i termini fissati dall'articolo 31, paragrafo 2, ma non sia conforme al requisito della «forma scritta» ai sensi dell'articolo 31, paragrafo 3, della convenzione stessa.

### *Osservazioni preliminari – «perdita del bagaglio» o «danni al bagaglio»*

28. Va rammentato che il reclamo originario della sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis riguardava oggetti contenuti all'interno del suo bagaglio imbarcato che risultavano mancanti al momento della sua consegna a Helsinki. Come rilevato dalla Commissione nelle proprie osservazioni scritte, ciò solleva la questione se il danno subito in caso di smarrimento di oggetti contenuti in un bagaglio consegnato debba essere considerato «perdita del bagaglio» oppure «danno al bagaglio».

29. L'articolo 17, paragrafo 2, di detta Convenzione dispone che il «vettore è responsabile [a determinate condizioni] del danno derivante dalla distruzione, perdita o deterioramento dei bagagli consegnati (...)». L'articolo 31, paragrafo 2, prevede che i reclami concernenti danni ai bagagli consegnati devono essere presentati al vettore entro sette giorni dalla data del ricevimento. Tuttavia, l'articolo 31 non stabilisce un termine specifico per i reclami relativi alla perdita dei bagagli<sup>9</sup>.

30. A mio parere, la qualificazione più appropriata della perdita di oggetti contenuti in un bagaglio consegnato è quella di «danni al bagaglio». A tal proposito, il criterio distintivo è dato dalla questione se bagaglio consegnato sia stato ricevuto dal passeggero (ancorché non in perfetto stato), come accaduto nella specie, oppure non sia stato ricevuto affatto.

31. L'articolo 31, paragrafo 1, della Convenzione di Montreal prevede che la ricezione senza riserve del bagaglio consegnato dalla persona avente diritto alla consegna costituisce, salvo prova contraria, presunzione che gli stessi sono stati consegnati in buono stato. Al momento della ricezione, il passeggero può accertare se il bagaglio sia in buono stato o meno, e se sia intatto. Se si è verificato un danno, il passeggero, per non decadere dai propri diritti, deve presentare reclamo entro i termini previsti e nella forma prescritta. Una volta restituito il bagaglio, questo esula da controllo da parte del vettore il quale dispone di mezzi limitati per verificare se eventuali danni denunciati successivamente siano occorsi mentre il bagaglio si trovava sotto la sua custodia o se, in realtà, sia stato danneggiato successivamente alla sua restituzione. Tali considerazioni valgono a fortiori quando venga denunciato lo smarrimento di oggetti contenuti in un bagaglio consegnato. È quindi ragionevole esigere che il passeggero segnali eventuali danni al bagaglio entro breve termine dopo la restituzione. Analogamente, un reclamo concernente danni al bagaglio consegnato o al suo contenuto è presumibilmente più complesso rispetto alla semplice affermazione «il mio bagaglio è stato smarrito». Appare quindi ragionevole, ai fini di una gestione efficace ed agevole della questione, esigere una *registrazione scritta* di tale reclamo.

<sup>9</sup> L'articolo 17, paragrafo 3, dispone semplicemente che, se il vettore riconosce la perdita del bagaglio consegnato, ovvero qualora il bagaglio consegnato non sia ancora giunto a destinazione entro ventuno giorni dalla data prevista, il passeggero può far valere nei confronti del vettore i diritti che gli derivano dal contratto di trasporto, e non stabilisce alcun limite riguardo ai tempi o alle modalità del reclamo, a parte la prescrizione di cui all'articolo 35, secondo cui il diritto al risarcimento per danni si prescrive nel termine due anni.

32. Tali problemi non si presentano quando il bagaglio consegnato sia stato perduto. Il vettore ha accettato di prendere in custodia il bagaglio consegnato. La perdita ha avuto luogo mentre il bagaglio era affidato al vettore. Pertanto, non sussiste la medesima esigenza di prevedere requisiti formali relativamente ai termini per la comunicazione o di prescrivere la forma della denuncia da presentare. Desidero inoltre osservare che, dal momento che non sussiste «ricevimento» da parte del passeggero – ai sensi dell'articolo 31, paragrafo 1 – del bagaglio che sia stato *perduto* (in ciò consiste, infatti, il problema per il passeggero), ritengo che nessun elemento dell'articolo 31 possa trovare applicazione in circostanze nelle quali il bagaglio sia andato perduto e non sia mai stato consegnato al passeggero.

33. Di conseguenza, qualificherei la ricezione da parte del passeggero del bagaglio consegnato dal quale manchino alcuni oggetti come ricezione di un bagaglio «danneggiato», anziché come «perdita del bagaglio». Pertanto, i requisiti di cui all'articolo 31 non trovano applicazione.

*La questione se il reclamo debba essere presentato in forma scritta entro il termine di sette giorni ai fini della sua validità*

34. L'articolo 31, paragrafo 4, che osta all'esercizio di azioni nei confronti del vettore qualora il reclamo non sia stato presentato entro i termini prescritti, non contiene un esplicito riferimento al fatto che il reclamo debba avere «forma scritta». Tale requisito è previsto espressamente solo al paragrafo 3 del medesimo articolo. Ciò pone il problema delle conseguenze derivanti dalla circostanza che un reclamo tempestivo sia stato presentato con modalità non rispondenti al requisito della «forma scritta».

35. Si potrebbe sostenere che il vettore ha conoscenza del reclamo una volta che questo sia stato presentato oralmente e che il requisito della forma scritta configuri soltanto un requisito probatorio. Tuttavia, tale interpretazione non è avvalorata, a mio parere, da un'attenta lettura del testo dell'articolo 31. Il paragrafo 3 di detto articolo enuncia che «[i]l reclamo deve avere forma scritta» ed essere presentato o inviato entro i termini prescritti. Tale regola generale sembra indicare che un reclamo non scritto sia invalido ai fini della Convenzione di Montreal. La conseguenza logica sembrerebbe essere che, per evitare la decadenza, il reclamo debba essere presentato non solo entro i termini prescritti, ma altresì (ed entro tali termini) in «forma scritta».

36. Pertanto, suggerisco alla Corte di rispondere alla prima questione dichiarando che la Convenzione di Montreal osta all'esercizio di un'azione nei confronti del vettore per danni ai bagagli nel caso in cui il reclamo sia stato presentato entro i termini previsti dall'articolo 31, paragrafo 2, ma non è conforme al requisito della «forma scritta» ai sensi dell'articolo 31, paragrafo 3, della Convenzione medesima.

### *Sulla seconda questione*

37. Con la seconda questione, il giudice del rinvio chiede se l'articolo 31, paragrafo 3, della Convenzione di Montreal debba essere interpretato nel senso che il requisito della forma scritta possa essere osservato mediante procedure elettroniche, quale, ad esempio, la registrazione del reclamo nel sistema informatico del vettore.

38. Sebbene tale questione riguardi, apparentemente, il punto se la registrazione con mezzi elettronici possa essere considerato effettuato in «forma scritta», il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se la Convenzione di Montreal debba essere interpretata nel senso che solo i documenti su supporto cartaceo (costituenti il mezzo convenzionale di comunicazione scritta all'epoca in cui è stata redatta la Convenzione) costituiscano reclami validi ai sensi del suo articolo 31, paragrafo 3. Ove la Convenzione non dovesse essere interpretata in senso così restrittivo, ci si chiede quali siano i tipi di supporto sui quali un reclamo, una volta presentato, possa essere redatto per essere considerato come effettuato in «forma scritta»?

39. Anzitutto, è opportuno rammentare cosa sia la «forma scritta» e quali siano gli scopi perseguiti dal requisito secondo cui un reclamo dev'essere effettuato in «forma scritta».

40. La scrittura fa parte della storia dell'umanità da molto più tempo rispetto al volo. Sono stati creati testi scritti su un gran numero di supporti diversi, quali tavolette di argilla, pergamena, carta e papiri, bastoncini runici, lastre di marmo e granito nonché, da ultimo, supporti elettronici. Tutti i suddetti testi sembrerebbero avere «forma scritta» nel significato comunemente attribuito a tale espressione.

41. Nei casi richiamati supra, l'espressione «forma scritta» descrive lo stato finale di fissazione e registrazione pro futuro del testo. Essa non intende far riferimento alla fonte o alla paternità del testo. Così, è estremamente improbabile che *l'autore* del decreto emanato a Menfi, Egitto, nel 196 a.C. a nome del re Tolomeo V fosse la persona che aveva materialmente intagliato le lettere delle tre versioni parallele (in grafia geroglifica, grafia demotica e greco antico) su una stele, ma ciò non inficia la conclusione secondo cui il testo della stele di Rosetta che ne risulta rivesta «forma scritta».

42. Quando si esamina ciò che distingue un messaggio scritto da uno trasmesso oralmente, le principali differenze che vengono in mente sono la permanenza della forma scritta e la sua recuperabilità. In generale, le dichiarazioni scritte possono essere archiviate e recuperate e possono altresì essere certificate in vari modi per rafforzare la prova (inter alia) della loro provenienza, del loro contenuto autentico e del momento preciso della loro effettuazione.

43. Le dichiarazioni orali, pur potendo essere richiamate dalla memoria delle parti, hanno un'idoneità probatoria molto minore e spesso sorgono controversie riguardo a quanto è stato esattamente detto o dichiarato e al momento preciso in cui ciò è accaduto.

44. Il requisito secondo cui solo il testo fissato su carta possa essere considerato come avente «forma scritta» non rispecchierebbe il significato ordinario del termine «scritto». Dal momento che un simile requisito escluderebbe forme di comunicazione (quali fax e recentemente posta elettronica) di uso quotidiano nel commercio, nell'industria e negli affari, esso costituirebbe, in effetti, un'interpretazione arcaica. Né avrebbe senso nel contesto dei moderni viaggi aerei e delle modalità con le quali le compagnie aeree interagiscono con la clientela. È noto che le compagnie aeree ricorrono ampiamente alla comunicazione elettronica nei loro rapporti con i clienti, compresi l'acquisto di biglietti su Internet, check-in online, carte di imbarco elettroniche e informazioni online sulle procedure di reclamo. Un'interpretazione restrittiva dell'espressione «forma scritta» risulterebbe quindi in contrasto con un obiettivo dichiarato della Convenzione di Montreal, vale a dire «tutelare gli interessi degli utenti» (come riconosciuto nel terzo comma del preambolo della Convenzione). Riassumendo, non ravviso nella Convenzione di Montreal alcun requisito esplicito secondo cui i reclami scritti debbano essere presentati su supporto cartaceo e non vedo alcuna ragione plausibile per la quale la scrittura su supporti elettronici non debba essere considerata quale reclamo «scritto», laddove la scrittura in questione risponda agli scopi sottesi a detto requisito.

45. Certamente, nell'interpretazione delle disposizioni della Convenzione di Montreal relative alla notifica dei reclami va ravvisato un intento di praticità e una sorta di requisito generale secondo cui le parti devono agire in buona fede. Se i vettori devono trattare i reclami dei passeggeri rapidamente, talune modalità di notifica scritta degli stessi (ad esempio su una lastra di roccia o su una tavoletta di argilla) possono risultare meno utili di altre<sup>10</sup>. Per contro, un reclamo che soddisfi, sotto ogni finalità pratica, gli obiettivi del requisito della forma scritta non andrebbe respinto in ragione della mancanza

<sup>10</sup> Da molto tempo gli studenti di Common Law inglese si divertono con la storia (immaginaria) del sig. Albert Haddock, il quale aveva pagato le tasse alla HM Inland Revenue (Agenzia delle entrate britannica) scrivendo un assegno per l'importo dovuto sulla schiena di una mucca (*Board of Inland Revenue v Haddock*: il caso della mucca-titolo di credito). Pubblicata per la prima volta sulla rivista satirica *Punch* nella serie dell'autore intitolata *Misleading Cases in the Common Law*, tale storia ha successivamente acquisito uno status quasi leggendario come parte di una collezione di parodie analogamente acute: v. Herbert, A.P., *Uncommon Law* (Methuen, 1935) – qualora l'opera non sia prontamente reperibile, v. [https://en.wikipedia.org/wiki/Board\\_of\\_Inland\\_Revenue\\_v\\_Haddock](https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock)

di un supporto fisico cartaceo. Ritengo quindi che l'interpretazione dell'espressione «forma scritta» debba ragionevolmente tenere conto dello scopo del requisito, di questioni di praticità e degli usi consueti all'epoca dei fatti rilevanti. Non si può ignorare, senza pervenire a risultati paradossali, il modo in cui le imprese interagiscono normalmente con la clientela.

46. Attualmente, secondo la normale prassi commerciale in molti settori dell'economia, i documenti vengono scansionati e conservati unicamente in formato elettronico, e stampati su carta solo se e quando ciò sia specificamente richiesto.

47. La Finnair non ha affermato che la «scrittura» sui dischi rigidi del suo sistema informatico non risponda agli scopi della permanenza e della recuperabilità in modo altrettanto adeguato quanto la scrittura su un foglio di carta. Quest'ultimo è equiparabile, in termini di deperibilità, ad un sistema informatico dotato di un adeguato dispositivo di salvataggio dei dati e presumibilmente è esposto a un rischio maggiore di essere collocato nel luogo sbagliato o di andare perduto rispetto a un file elettronico che può essere cercato sul pertinente mezzo elettronico. Analogamente, non è stato affermato che una «traccia» elettronica abbia minore validità rispetto a una «copia fisica» (vale a dire, cartacea) al fine di attestare il momento in cui le informazioni concernenti danni ai bagagli consegnati siano state comunicate al vettore nonché le successive modifiche o integrazioni delle stesse.

48. A mio parere, se le necessarie informazioni concernenti danni ai bagagli consegnati sono state scritte su un supporto permanente da cui possono essere recuperate e che si trova in possesso e sotto il controllo del vettore, ciò dovrebbe essere sufficiente per considerare che il reclamo possiede «forma scritta» ai sensi della Convenzione di Montreal. A tal proposito, dovrebbe essere irrilevante se il supporto sul quale sia registrato il reclamo sia cartaceo e le modalità di recupero consistano nel recarsi presso un archivio fisico, aprire un cassetto ed estrarre la copia cartacea, ovvero se il supporto sia il disco rigido di un computer e le modalità di recupero consistano nell'aprire il file pertinente e leggerlo sullo schermo di un computer (o stamparlo su carta).

49. Nel caso di specie, la Finnair ha emesso un'attestazione fisica del reclamo e l'ha consegnata alla passeggera, la quale l'ha utilizzata ai fini della propria azione nei confronti della sua società assicuratrice. A mio avviso, non è necessario che tale documento venga prodotto affinché si consideri che il reclamo sia stato presentato per iscritto. La conversione in forma scritta delle informazioni fornite telefonicamente dalla sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis al rappresentante del servizio clienti della Finnair ha avuto luogo nel momento in cui il rappresentante stesso ha inserito le informazioni nel sistema informatico della compagnia. Tuttavia, il fatto che il medesimo o un altro addetto del servizio clienti della Finnair, premendo il pulsante «stampa», abbia potuto rilasciare un'attestazione cartacea che potrebbe servire (ed è servita) come prova del reclamo ai fini dell'azione nei confronti della società assicuratrice della passeggera evidenzia il fatto che la Finnair disponeva in forma scritta di tutte le necessarie informazioni relative al reclamo.

50. Pertanto, suggerisco alla Corte di rispondere alla seconda questione dichiarando che l'articolo 31, paragrafo 3, della Convenzione di Montreal dev'essere interpretato nel senso che il requisito relativo alla forma scritta può essere soddisfatto mediante una procedura elettronica che comporti la registrazione del reclamo del passeggero nel sistema informatico del vettore.

### *Sulla terza questione*

51. Con la terza questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se i requisiti di cui all'articolo 31 della Convenzione di Montreal debbano considerarsi soddisfatti laddove il rappresentante del servizio clienti del vettore aereo registri il reclamo in formato cartaceo o elettronico nel sistema informatico del vettore a nome del passeggero.



52. È pacifico che il rappresentante del servizio clienti della Finnair abbia registrato le informazioni fornite dalla sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis nel sistema informatico di detta compagnia. In tal modo, il passeggero era sia la *fonte* dell'informazione sia *l'autore materiale* del reclamo. Successivamente, la Finnair ha rilasciato un'attestazione alla sig.ra Mäkelä-Dermedesiotis, che le è stata inviata. Non è chiaro se la Finnair abbia trattenuto una copia cartacea di detta attestazione nei propri archivi.

53. Mentre la seconda questione del giudice del rinvio riguarda il significato dell'espressione «forma scritta», la terza verte sulla questione se il passeggero debba presentare il reclamo in forma scritta oppure sia sufficiente che esso venga effettuato per iscritto su sua iniziativa e sotto le sue direttive.

54. Il testo dell'articolo 31 della Convenzione di Montreal *non* dice che il reclamo «dev'essere presentato in forma scritta *dal passeggero*». Anzi, l'articolo 31 enuncia che «[i]n caso di danno, la persona avente diritto alla consegna deve (...) presentare reclamo al vettore [entro determinati termini rigorosi]» e l'articolo 31, paragrafo 3, si limita a disporre che «[i]l reclamo deve avere forma scritta ed essere presentato o inviato entro i predetti termini»<sup>11</sup>. Riconosco che la versione in lingua francese, conformemente alle consuete regole redazionali del francese giuridico (che tende ad impiegare sostantivi anziché verbi) e utilizzando il sostantivo «protestation» tanto all'articolo 31, paragrafo 2, quanto all'articolo 31, paragrafo 3, sembra piuttosto implicare che sia il passeggero stesso a dover *creare* il reclamo (la «protestation») in forma scritta, che viene poi «remise ou expédiée» (presentato o inviato) al vettore. Per contro, il testo in lingua inglese, che utilizza dei verbi, è più elastico. L'espressione «must complain» di cui all'articolo 31, paragrafo 2, indica solo che la denuncia deve *provenire* da «the person entitled to delivery» (la persona avente diritto alla consegna) (che è il soggetto di tale verbo). Il soggetto del verbo «be made» di cui all'articolo 31, paragrafo 3, è «passenger's complaint». Ciò non induce automaticamente a concludere che il reclamo debba essere redatto in forma scritta dal passeggero stesso. Semmai, indica ciò che deve esistere al termine della procedura di reclamo (vale a dire, un reclamo scritto) ai fini della validità dello stesso.

55. Le varie versioni linguistiche della Convenzione di Montreal fanno tutte ugualmente fede<sup>12</sup>. In applicazione dell'articolo 31 della Convenzione di Vienna, l'articolo 31 della Convenzione di Montreal dev'essere «interpretato in buona fede seguendo il senso ordinario da attribuire ai termini [della Convenzione] nel loro contesto e alla luce [dell']oggetto e [dello] scopo [della Convenzione]». Mi sembra che lo stesso tenore letterale lasci un certo margine per esaminare se un reclamo *proveniente dal passeggero* ma reso in forma scritta da un altro soggetto possa essere considerato valido, ove tale interpretazione risponda meglio all'oggetto e allo scopo della Convenzione di Montreal nel contesto del XXI secolo.

56. A tal proposito, rilevo altresì che detta Convenzione non prevede che il reclamo debba essere firmato, né richiede l'uso della posta raccomandata (o di altre specifiche forme di trasmissione) al fine di fornire la prova dell'origine del reclamo. Infatti, la Convenzione non richiede che il reclamo venga spedito per posta: l'articolo 31, paragrafo 3 si limita a disporre che il reclamo deve essere «presentato o inviato». Né essa stabilisce come si possano dimostrare il contenuto e la data del reclamo nel caso in cui le parti dissentano successivamente su tali circostanze (o sulla questione se sia stato effettivamente presentato un reclamo). Tutto ciò è lasciato alle norme procedurali degli Stati contraenti. Il reclamo serve unicamente ad esporre la denuncia del passeggero al vettore e non risulta avere altri effetti giuridici.

<sup>11</sup> La versione in lingua francese prevede che «[e]n cas d'avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie (...)» (articolo 31, paragrafo 2) e che «[t]oute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation» (articolo 31, paragrafo 3). Poiché la struttura grammaticale della versione in lingua spagnola è, al riguardo, analoga a quella della versione in lingua francese, non sorprende che il testo spagnolo utilizzi analogamente la medesima espressione («una protesta») sia all'articolo 31, paragrafo 2, sia all'articolo 31, paragrafo 3, rispettivamente «(...) el destinatario deberá presentar una protesta (...)» e «[t]oda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados».

<sup>12</sup> La Convenzione è stata redatta «nelle lingue inglese, araba, cinese, francese, russa e spagnola, tutti i testi facenti ugualmente fede».

57. Pertanto, nessun elemento tratto dal tenore letterale della Convenzione di Montreal osta specificamente a che un passeggero si avvalga dell'assistenza di un altro soggetto per convertire in forma scritta *il reclamo che intende presentare*.

58. Iniziamo con due esempi evidenti.

59. Il passeggero A è un uomo d'affari. All'atto di aprire la sua valigia dopo un viaggio di lavoro, constata con disappunto che essa è stata scassinata e che vari oggetti sono scomparsi. Il giorno successivo chiama la propria segretaria e le detta una secca lettera contenente le informazioni necessarie. La segretaria scrive la lettera. Egli appone la sua firma (illeggibile) in calce alla lettera e le dice di inviarla. La segretaria scansiona la lettera e la invia alla compagnia aerea tramite posta elettronica.

60. Il passeggero B si reca in aereo in una località remota per trascorrervi quindici giorni di vacanza trekking. Egli giunge a destinazione a tarda notte e, al momento di recuperare lo zaino che aveva imbarcato, constata che questo è stato danneggiato. Non vi sono operatori allo sportello contrassegnato con la scritta «Informazioni» e il suo mezzo di trasporto successivo sta per partire. Un cartellone in inglese internazionale reca la scritta «Bag problem? Ring [(Problemi con il bagaglio? Chiamate)] [un numero di telefono]» Egli si appunta il numero e il mattino dopo contatta con il proprio telefono cellulare (mentre ha ancora campo) il personale di assistenza a terra per presentare il reclamo. L'addetto del servizio clienti inserisce le informazioni nel database della compagnia aerea e invia un sms con un allegato al cellulare del passeggero B nonché una copia al suo indirizzo di posta elettronica.

61. Il reclamo del passeggero A è stato elaborato elettronicamente da una persona che agisce sotto il suo diretto controllo, stampato e poi riconvertito in formato elettronico ed inviato. Ciò lo priva di validità? Dovrebbe comportare una differenza la circostanza che l'uomo d'affari abbia firmato la lettera per esteso anziché con le iniziali (o non l'abbia firmata affatto), o che la segretaria l'abbia spedita mediante posta raccomandata?

62. Il passeggero B si è trovato in una situazione nella quale gli era praticamente impossibile rendere il reclamo in forma scritta e inviarlo alla compagnia aerea entro sette giorni dal ricevimento del suo zaino danneggiato. Le compagnie aeree si avvalgono spesso di collaboratori di assistenza a terra per trattare i problemi relativi ai bagagli perduti presso gli aeroporti nei quali non sono fisicamente presenti. Gli addetti all'assistenza a terra non erano presenti al momento dell'arrivo del volo del passeggero B, ma vi era un numero di contatto. Il passeggero B ha diligentemente fatto ciò che era invitato a fare per presentare il proprio reclamo entro i termini al personale di assistenza a terra ai fini del suo successivo inoltro al vettore.

63. In entrambi i casi illustrati, il reclamo proviene chiaramente dal passeggero. *Si tratta del reclamo del passeggero*. Esso è stato semplicemente convertito in forma scritta da un'altra persona. Di conseguenza, esiste chiaramente una registrazione scritta del contenuto del reclamo. Mi sembra che ciò risponda all'oggetto e allo scopo della Convenzione di Montreal. Più tecnicamente: ai fini dell'articolo 31, paragrafo 3, della Convenzione di Montreal dovrebbe essere sufficiente che la stesura per iscritto venga effettuata *a nome del passeggero o su sue istruzioni*, di modo che le informazioni relative al reclamo provengano chiaramente dal passeggero e il testo registrato corrisponda effettivamente al suo reclamo.

64. Non vedo perché il rappresentante di un vettore non dovrebbe poter registrare il reclamo in forma scritta a nome del passeggero. Di norma, le imprese, incluse le compagnie aeree, forniscono assistenza alla clientela, talora dietro uno specifico corrispettivo, ma spesso nell'ambito della prestazione di altri servizi o della consegna di beni acquistati dai clienti. Non raramente tali servizi comprendono

l'assistenza per la presentazione dei reclami<sup>13</sup>.

65. Un passeggero può legittimamente attendersi che l'addetto del servizio clienti del vettore agisca in buona fede ed inserisca il reclamo in forma scritta nel sistema informatico del vettore stesso ai fini del trattamento – a fortiori quando l'ufficio per l'assistenza ai clienti del vettore rilasci un'attestazione attestante la registrazione nel sistema stesso.

66. I fatti del caso di specie non sono inconsueti. Un passeggero si rivolge tempestivamente al servizio clienti di un vettore su un *numero telefonico indicato dal vettore medesimo ai fini* della presentazione di un reclamo concernente danni ai bagagli. Il rappresentante del servizio clienti del vettore che agisce a nome del passeggero annota per iscritto ed elabora le informazioni fornite dal medesimo (al giorno d'oggi, di norma, con mezzi elettronici). Sussistono tutti gli elementi necessari per tutelare gli interessi del vettore. Difficilmente il suo rappresentante, registrando le informazioni fornite dal passeggero, esaspera il contenuto del reclamo a vantaggio di quest'ultimo. Ritengo che, di regola, un passeggero che viaggia come consumatore non si attenda di dover adempiere (a prima vista inutilmente) l'onere aggiuntivo di porre per iscritto esattamente le stesse informazioni che il rappresentante del servizio clienti del vettore ha appena inserito nel sistema informatico del vettore e di trasmetterle egli stesso a quest'ultimo.

67. Benché si tratti, in definitiva, di una questione rimessa al giudice nazionale, quale unico organo competente a giudicare i fatti, mi sembra che, in tale contesto di fatto, sussista un valido reclamo in forma scritta ai sensi dell'articolo 31 della Convenzione di Montreal.

68. Infine, rilevo che l'interpretazione teleologica dell'articolo 31 della Convenzione di Montreal è conforme all'obiettivo di tutela dei consumatori indicato nel terzo comma del preambolo di detta convenzione e all'approccio favorevole ai consumatori adottato dalla Corte nella sua interpretazione del diritto dei passeggeri di ottenere una compensazione dalle compagnie aeree ai sensi del regolamento n. 261/2004 (il regolamento passeggeri aerei)<sup>14</sup>.

69. Pertanto, suggerisco alla Corte di rispondere alla terza questione dichiarando che i requisiti di cui all'articolo 31 della Convenzione di Montreal sono soddisfatti laddove il rappresentante del servizio clienti del vettore registri il reclamo, in formato cartaceo o elettronico, nel sistema informativo del vettore a nome del passeggero.

#### *Sulla quarta questione*

70. Con la quarta questione, il giudice del rinvio chiede se l'articolo 31 della Convenzione di Montreal preveda per il reclamo ulteriori requisiti rispetto a quello di portare a conoscenza del vettore aereo il danno subito.

<sup>13</sup> V., ad esempio, la descrizione contenuta nell'*Occupational Outlook Handbook, Customer Service Representatives*, del Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor (Ufficio delle statistiche del lavoro, Dipartimento del lavoro degli Stati Uniti), disponibile in Internet all'indirizzo <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (visitato il 30 ottobre 2017). Sotto il titolo «What Customer Representatives Do» (Mansioni degli addetti al servizio clienti), la suddetta guida indica che «Customer service representatives interact with customers to *handle complaints*, process orders, and provide information about an organisation's products and services» (Gli addetti del servizio clienti interagiscono con la clientela per *gestire i reclami*, elaborare gli ordini e fornire informazioni sui prodotti e i servizi di un'organizzazione) (il corsivo è mio).

<sup>14</sup> Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU 2004, L 46, pag. 1). V., in particolare, sentenze del 19 novembre 2009, Sturgeon e a. (C-402/07 e C-432/07, EU:C:2009:716), e del 23 ottobre 2012, Nelson e a. (C-581/10 e C-629/10, EU:C:2012:657).

71. È sufficiente rilevare che l'articolo 31 della Convenzione di Montreal (come risulta dal suo titolo) riguarda esclusivamente i «termini per la presentazione dei reclami». Esso concerne, quindi, unicamente i requisiti che devono ricorrere ai fini dell'esercizio di un'azione nei confronti del vettore (vale a dire che il reclamo dev'essere presentato entro i termini e in forma scritta). Se tali requisiti *non* sono rispettati, allora – salvo in caso di frode da parte del vettore – l'azione si estingue (articolo 31, paragrafo 4). Qualora tali requisiti siano soddisfatti, è possibile agire nei confronti del vettore. Se quest'ultimo contesta il reclamo, l'accoglimento o il rigetto, a tempo debito, dell'azione dipenderà dal rispetto delle norme procedurali e probatorie applicabili e dagli elementi prodotti dinanzi al giudice investito del caso. Tuttavia, l'articolo 31 della Convenzione di Montreal non riguarda nessuna di tali questioni.

72. Pertanto, ritengo che si debba rispondere alla quarta questione dichiarando che l'articolo 31 della Convenzione di Montreal non prevede per il reclamo ulteriori requisiti rispetto a quello di avvisare il vettore entro i termini e nelle forme prescritti da detta disposizione.

### **Conclusioni**

73. Alla luce delle suesposte considerazioni, suggerisco alla Corte di rispondere alle questioni poste dal Korkein oikeus (Corte suprema, Finlandia) nei seguenti termini:

- 1) La Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Montreal il 28 maggio 1999, osta all'esercizio di un'azione nei confronti del vettore per danni ai bagagli nel caso in cui il reclamo sia stato presentato entro i termini previsti dall'articolo 31, paragrafo 2, ma non sia conforme al requisito della «forma scritta» ai sensi dell'articolo 31, paragrafo 3, della convenzione medesima.
- 2) L'articolo 31, paragrafo 3, della Convenzione di Montreal dev'essere interpretato nel senso che il requisito relativo alla forma scritta può essere soddisfatto mediante una procedura elettronica che comporti la registrazione del reclamo del passeggero nel sistema informatico del vettore.
- 3) I requisiti di cui all'articolo 31 della Convenzione di Montreal sono soddisfatti se il rappresentante del servizio clienti del vettore aereo registra per iscritto il reclamo del passeggero in formato cartaceo o elettronico nel sistema informatico del vettore, a nome del passeggero.
- 4) L'articolo 31 della Convenzione di Montreal non prevede per il reclamo ulteriori requisiti rispetto a quello di avvisare il vettore entro i termini e nelle forme prescritti da detta disposizione.