



Raccolta della giurisprudenza

CONCLUSIONI DELL'AVVOCATO GENERALE
MACIEJ SZPUNAR
presentate il 10 novembre 2020¹

Causa C-578/19

X
contro
Kuoni Travel Ltd,
con l'intervento di
ABTA Ltd

[domanda di pronuncia pregiudiziale proposta dalla Supreme Court of the United Kingdom (Corte Suprema del Regno Unito)]

«Rinvio pregiudiziale – Direttiva 90/314/CEE – Viaggi, vacanze e circuiti “tutto compreso” – Contratto avente ad oggetto un viaggio “tutto compreso” stipulato tra un organizzatore di viaggi e un consumatore – Responsabilità dell'organizzatore di viaggi per la buona esecuzione degli obblighi risultanti dal contratto da parte di altri prestatori di servizi – Esenzione da responsabilità – Avvenimento non prevedibile né risolubile dall'organizzatore di viaggi o dal prestatore di servizi – Danno risultante dalle azioni di un dipendente di un albergo che agisce in veste di prestatore di servizi in forza del contratto – Nozione di “prestatore di servizi”»

I. Introduzione

1. «Come osservato in passato da un giudice di epoca vittoriana, Lord Justice Bramwell, passare da categorie giuridiche quali il contratto e l'evento dannoso alla responsabilità contrattuale ed extracontrattuale significa passare da espressioni della lingua comune a un vocabolario specialistico. (...). Detto giudice pensava di certo all'approccio empirico del sistema di common law, radicato in una serie di situazioni di fatto nate da diverse forme di ricorso e che occorreva contrapporre alla sistematizzazione fortemente razionalizzata dei rapporti giuridici alla base del diritto romano delle obbligazioni. [Nel sistema di common law,] [u]n'azione fondata su un contratto o su un evento dannoso è un'azione basata su un insieme particolare di fatti, “il merito della causa”, mentre un'azione a titolo di responsabilità contrattuale o extracontrattuale è un'azione definita da un sistema formale di rapporti giuridici. (...) Il diritto inglese delle obbligazioni (...) mostra ben poco interesse per i rapporti giuridici formalizzati (...); la questione della responsabilità è ivi circoscritta a una “situazione di fatto la cui esistenza autorizza una persona a ottenere dal giudice la condanna di un'altra persona al risarcimento”. (...) Il sistema di civil law, invece, ravvisa nella responsabilità un inadempimento di un'obbligazione preesistente e vincolante. La responsabilità è ivi una questione di mancato adempimento di un vinculum juris, il rapporto di diritto. Tuttavia, il problema è in realtà più

¹ Lingua originale: il francese.

complesso (...). Il termine responsabilità contrattuale implica il recepimento nel contratto della nozione di “responsabilità da evento dannoso (delitto e quasi delitto)”, il che comporta che la nozione di “inadempimento di un’obbligazione contrattuale” venga fatta rientrare nel regime della responsabilità per illecito»².

2. Questo estratto consente di illustrare e di meglio comprendere la portata delle disparità tra le normative e le prassi dei diversi Stati membri in materia di viaggi «tutto compreso». È al fine di porre rimedio a queste disparità che il legislatore dell’Unione ha stabilito regole comuni che hanno consentito non soltanto agli operatori di uno Stato membro di proporre i propri servizi in altri Stati membri, ma anche ai consumatori dell’Unione di beneficiare di condizioni paragonabili a prescindere dallo Stato membro in cui hanno acquistato il viaggio «tutto compreso»³.

3. La domanda di pronuncia pregiudiziale in esame, sottoposta alla Corte dalla Supreme Court of the United Kingdom (Corte Suprema del Regno Unito), verte sull’interpretazione dell’articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314.

4. Detta domanda è stata proposta nel quadro di una controversia che contrappone X, una viaggiatrice residente nel Regno Unito, alla Kuoni Travel Ltd (in prosieguo: la «Kuoni»), un organizzatore di viaggi stabilito nel Regno Unito, vertente su una richiesta di risarcimento del danno avanzata in ragione della cattiva esecuzione di un contratto avente ad oggetto un viaggio «tutto compreso» stipulato tra X e la Kuoni.

5. Il giudice del rinvio desidera sapere, essenzialmente, se un organizzatore di viaggi «tutto compreso» possa beneficiare dell’esonero da responsabilità previsto dall’articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314 quando l’inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto concluso da detto organizzatore con un consumatore sia conseguenza delle azioni di un dipendente di un prestatore di servizi chiamato ad adempiere detto contratto.

6. La presente causa offre quindi alla Corte l’occasione di precisare i presupposti per l’insorgenza della responsabilità di un organizzatore di viaggi quando un dipendente di un prestatore di servizi di detto organizzatore commette un’aggressione e uno stupro a danno di una persona che ha stipulato con tale organizzatore un contratto avente ad oggetto un viaggio «tutto compreso».

II. Contesto normativo

A. Diritto dell’Unione

7. L’articolo 2, punti 2 e 4, della direttiva 90/314, così dispone:

«Ai fini della presente direttiva si intende per:

(...)

2) organizzatore: la persona che organizza in modo non occasionale servizi tutto compreso e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un venditore;

(...)

² Samuel, G., e Rinkes, J.G.J., «The English law of obligations», *Gemeinsames Privatrecht in der Europäischen Gemeinschaft*, P.-C. Müller-Graff (a cura di), Nomos, Baden-Baden, 1999, pagg. da 163 a 381, in particolare pagg. 206 e 207. V., altresì, Samuel, G., e Rinkes, J.G.J., *The English law of obligations in comparative context*, Nijmegen, Ars Aequi Libri, 1991, pagg. da 4 a 21.

³ V. terzo considerando della direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso» (GU 1990, L 158, pag. 59).

4) consumatore: la persona che acquista o si impegna ad acquistare servizi tutto compreso (“il contraente principale”) o qualsiasi persona per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare servizi tutto compreso (“gli altri beneficiari”) o qualsiasi persona cui il contraente principale o uno degli altri beneficiari cede i servizi tutto compreso (“il cessionario”);

(...))».

8. L'articolo 4, paragrafo 6, secondo comma, di tale direttiva così dispone:

«[Allorché il consumatore recede dal contratto conformemente al paragrafo 5 oppure se, per qualsiasi motivo, tranne la colpa del consumatore, l'organizzazione annulla il servizio tutto compreso prima della partenza], ove indicato, egli ha diritto ad essere indennizzato dall'organizzatore o dal venditore, secondo quanto dispone la legge dello Stato membro interessato, per inadempienza contrattuale, tranne nel caso in cui:

(...)

ii) l'annullamento, ad esclusione dell'eccesso di prenotazioni, sia dovuto a cause di forza maggiore, ossia a circostanze esterne a chi le adduce, anormali e imprevedibili, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nonostante ogni diligenza impiegata».

9. L'articolo 5, paragrafi da 1 a 3, della direttiva di cui trattasi dispone quanto segue:

«1. Gli Stati membri prendono le misure necessarie per garantire che l'organizzatore e/o il venditore parte del contratto siano responsabili nei confronti del consumatore della buona esecuzione degli obblighi risultanti dal contratto, sia che tali obblighi debbano essere eseguiti da lui stesso sia che debbano essere eseguiti da altri prestatori di servizi, fatto salvo il diritto dell'organizzatore e/o del venditore di rivalersi presso questi altri prestatori di servizi.

2. Per quanto riguarda i danni arrecati al consumatore dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto, gli Stati membri prendono le misure necessarie affinché l'organizzatore e/o il venditore siano considerati responsabili, a meno che l'inadempimento o la cattiva esecuzione non siano imputabili né a colpa loro né a colpa di un altro prestatore di servizi in quanto:

- le mancanze constatate nell'esecuzione del contratto sono imputabili al consumatore,
- tali mancanze sono imputabili a un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto e presentano un carattere imprevedibile o insormontabile,
- tali mancanze sono dovute a un caso di forza maggiore come definito all'articolo 4, paragrafo 6, secondo comma, punto ii), o ad un avvenimento che l'organizzatore e/o il venditore non potevano, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere.

Nei casi di cui al primo comma, secondo e terzo trattino, l'organizzatore e/o il venditore parte del contratto deve agire con la massima sollecitudine per venire in aiuto al consumatore in difficoltà.

Per quanto riguarda i danni derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del servizio tutto compreso, gli Stati membri possono ammettere che l'indennizzo sia limitato conformemente alle convenzioni internazionali che disciplinano dette prestazioni.

Per quanto riguarda i danni diversi da quelli corporali derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del servizio tutto compreso, gli Stati membri possono ammettere che l'indennizzo sia limitato in virtù del contratto. Questa limitazione non deve essere irragionevole.

3. Fatto salvo il paragrafo 2, quarto comma, non si può derogare alle disposizioni dei paragrafi 1 e 2 con una clausola contrattuale».

10. La direttiva 90/314 è stata abrogata con effetto dal 1° luglio 2018 dalla direttiva (UE) 2015/2302⁴. Tuttavia, la direttiva 90/314 trova applicazione nel caso di specie in considerazione della data dei fatti oggetto della controversia principale.

B. Diritto del Regno Unito

1. Regolamento del 1992

11. Il Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulation 1992 (regolamento del 1992 sui viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso) del 22 dicembre 1992⁵ (in prosieguo: il «regolamento del 1992») ha recepito la direttiva 90/314 nel Regno Unito.

12. L'articolo 15, paragrafi 1, 2 e 5, del regolamento del 1992 così prevede:

«1. La controparte del contratto è responsabile nei confronti del consumatore della buona esecuzione degli obblighi risultanti dal contratto, sia che tali obblighi debbano essere eseguiti da tale parte sia che debbano essere eseguiti da altri prestatori di servizi, fatti salvi i rimedi o i diritti ad agire che la controparte può far valere nei confronti di tali altri prestatori di servizi.

2. La controparte del contratto è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi danno che gli sia stato causato dall'inadempimento del contratto o dalla cattiva esecuzione del contratto, a meno che l'inadempimento o la cattiva esecuzione non siano imputabili né a una sua colpa né a quella di un altro prestatore di servizi, in quanto:

- a) le mancanze constatate nell'esecuzione del contratto sono imputabili al consumatore;
- b) le mancanze constatate sono imputabili a un terzo, estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto, e presentano un carattere imprevedibile o insormontabile; o
- c) tali mancanze sono dovute:
 - i) a circostanze esterne a chi le adduce, straordinarie e imprevedibili, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nonostante ogni diligenza impiegata; o
 - ii) ad un avvenimento che la controparte o il prestatore di servizi, anche con tutta la necessaria diligenza, non potevano prevedere o risolvere.

(...)

⁴ Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU 2015, L 326, pag. 1).

⁵ SI 1992/3288.

5. Fatti salvi i paragrafi 3 e 4, la responsabilità di cui ai paragrafi 1 e 2 non può essere esclusa da alcuna clausola contrattuale».

2. Legge del 1982

13. A norma dell'articolo 13 del Supply of Goods and Services Act (legge del 1982 sulla fornitura di beni e servizi)⁶, del 13 luglio 1982, nella versione applicabile ai fatti oggetto del procedimento principale (in prosieguo: la «legge del 1982»), la Kuoni era tenuta ad erogare le prestazioni concordate nel contratto con ragionevole diligenza e competenza.

III. Fatti all'origine della controversia nel procedimento principale

14. Il 1° aprile 2010 X e il marito stipulavano con la Kuoni un contratto in forza del quale detta società si impegnava a fornire un viaggio «tutto compreso» in Sri Lanka comprendente i voli di andata e ritorno dal Regno Unito e 15 pernottamenti con pensione completa in hotel dall'8 al 23 luglio 2010.

15. L'articolo 2.2 del contratto di cui trattasi, vertente sulle condizioni di prenotazione, così dispone:

«La Vostra controparte contrattuale è [la Kuoni]. Siamo tenuti a fornirvi i diversi servizi che compongono il viaggio da voi prenotato presso di noi».

16. L'articolo 5.10, lettera b), di detto contratto, vertente anch'esso sulle condizioni di prenotazione, è formulato come segue:

«(...) la nostra responsabilità sussiste ogniqualvolta, per colpa imputabile alla nostra società oppure a uno dei nostri agenti o prestatori, una qualsiasi parte dei servizi turistici da voi prenotati prima della partenza dal Regno Unito non corrisponda a quanto descritto nell'opuscolo o non sia di qualità ragionevole, o, ancora, ove voi o qualsiasi membro del vostro gruppo deceda o subisca lesioni a causa di un'attività rientrante nei suddetti servizi turistici. Decliniamo ogni responsabilità se e nella misura in cui la mancata fornitura dei servizi turistici da voi prenotati, il decesso o la lesione non siano dovuti a colpa della società o di uno dei nostri agenti o prestatori, ma siano riconducibili alla vostra condotta (...) o siano dovuti a circostanze imprevedute che la nostra società o i nostri agenti o prestatori non avrebbero potuto prevedere o evitare nemmeno con la necessaria diligenza».

17. Il mattino del 17 luglio 2010, mentre si recava verso la reception attraversando i giardini dell'albergo, X incontrava N, un elettricista, dipendente dell'hotel, che era in servizio e indossava la divisa di un membro del personale dell'hotel. Dopo aver proposto a X di mostrarle una scorciatoia per la reception, N l'attirava in un locale tecnico e ivi la violentava e aggrediva.

18. Nell'ambito del procedimento principale, X chiedeva alla Kuoni il risarcimento del danno per lo stupro e l'aggressione subiti, in quanto conseguenza della cattiva esecuzione del contratto da lei stipulato con la Kuoni e di una violazione del regolamento del 1992. La Kuoni contestava che lo stupro e l'aggressione commessi da N integrassero una violazione degli obblighi ad essa incombenti nei confronti di X in forza del contratto o del regolamento del 1992. A sostegno di tale argomento, la Kuoni invocava l'articolo 5.10, lettera b), del contratto e l'articolo 15, paragrafo 2, lettera c), ii), del regolamento del 1992.

⁶ UK Public General Acts 1982 c. 29.

19. La High Court (Alta Corte, Regno Unito) respingeva il ricorso per risarcimento del danno proposto da X affermando che i «servizi turistici» di cui all'articolo 5.10, lettera b), del contratto non comprendevano l'accompagnamento di un cliente alla reception da parte del membro del personale addetto alla manutenzione. Inoltre, essa dichiarava, obiter dictum, che, in ogni caso, la Kuoni avrebbe potuto invocare la causa di esonero dalla responsabilità prevista dall'articolo 15, paragrafo 2, lettera c), ii), del regolamento del 1992.

20. In appello, la Court of Appeal (England & Wales) [Corte d'appello (Inghilterra e Galles), Regno Unito] respingeva anch'essa il ricorso di X. La maggioranza, costituita da Sir Terence Etherton e Lady Justice Asplin, riteneva che un membro del personale addetto alla manutenzione dell'hotel, riconosciuto come tale dal cliente e che l'accompagnava alla reception dell'albergo, non rientrava nell'ambito di applicazione dell'articolo 5.10, lettera b), del contratto. Detta maggioranza valutava che il regolamento del 1992 non era concepito per agevolare il ricorso contro un organizzatore di viaggi per il comportamento illecito di un dipendente di un prestatore, giacché tale comportamento non rientrava «nelle mansioni per le quali è stato assunto» e che il prestatore non era responsabile in via indiretta né in base al diritto nazionale del consumatore né in base al diritto straniero applicabile al prestatore. Nell'ambito di un obiter dictum, detta maggioranza si mostrava propensa a ritenere che la Kuoni non fosse responsabile né ai sensi dell'articolo 5.10, lettera b), del contratto né in applicazione dell'articolo 15 del regolamento del 1992, posto che N non era un «prestatore» ai sensi delle suddette disposizioni.

21. Il giudice del rinvio osserva che, in un'opinione dissenziente, Lord Justice Longmore ha affermato di nutrire dubbi quanto all'assenza, in base al diritto inglese, di responsabilità in capo all'hotel per uno stupro commesso da un dipendente in divisa e presentato al pubblico come dipendente affidabile. Sempre Lord Justice Longmore ha rilevato che, secondo il diritto inglese, il principio guida stabilisce che il soggetto che si assume la responsabilità contrattuale resta personalmente responsabile dell'esecuzione del contratto anche se detta esecuzione è assicurata da un terzo. Ha precisato che la direttiva 90/314 e il regolamento del 1992 erano essenzialmente diretti a consentire ai turisti la cui vacanza era stata rovinata di agire nei confronti della controparte contrattuale. A suo avviso, occorre lasciare all'organizzatore di viaggi il compito di regolare le conseguenze della vacanza rovinata con le proprie controparti contrattuali le quali potrebbero poi risolvere i problemi a valle con i propri dipendenti o con i propri subappaltatori. Inoltre, ha affermato che nulla giustificava la conclusione secondo cui, nel caso di un subappaltatore o di un dipendente, la nozione di «prestatore» dovrebbe essere circoscritta all'albergo. Ha aggiunto che non vi era dubbio che determinati dipendenti dovessero essere considerati come prestatori.

22. In sede di impugnazione, la Supreme Court of the United Kingdom (Corte Suprema del Regno Unito) riteneva di essere chiamata ad affrontare due questioni principali dirette a stabilire, in primo luogo, se lo stupro e l'aggressione commessi a danno di X integrino una cattiva esecuzione degli obblighi incombenti alla Kuoni in forza del contratto e, in secondo luogo, in caso di risposta affermativa alla prima questione, se la Kuoni possa sottrarsi alla propria responsabilità per la condotta tenuta da N invocando l'articolo 5.10, lettera b), del contratto e, eventualmente, l'articolo 15, paragrafo 2, lettera c), del regolamento del 1992.

23. Per pronunciarsi sulla seconda questione oggetto dell'impugnazione, la Supreme Court of the United Kingdom (Corte Suprema del Regno Unito) ha ritenuto necessario sottoporre alla Corte questioni pregiudiziali. Ai fini del presente rinvio, tale organo giurisdizionale supremo chiede alla Corte di considerare l'accompagnamento di X alla reception da parte di un membro del personale dell'albergo come servizio rientrante nei «servizi turistici» che la Kuoni si era impegnata a fornire e di ritenere che lo stupro e l'aggressione integravano una cattiva esecuzione del contratto.

IV. Questioni pregiudiziali e procedimento dinanzi alla Corte

24. È in questo contesto che, con decisione del 24 luglio 2019, pervenuta nella cancelleria della Corte il 30 luglio 2019, la Supreme Court of the United Kingdom (Corte Suprema del Regno Unito) ha deciso di sospendere la decisione e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

- «1) Se in caso di inadempimento o di inesatto adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato da un organizzatore o un venditore con un consumatore di fornire una vacanza “tutto compreso”, cui si applica la direttiva [90/314], e che l'inadempimento o l'inesatto adempimento sia conseguenza delle azioni di un dipendente di una società alberghiera la quale è un prestatore di servizi cui si riferisce tale contratto:
- a) vi sia spazio per l'applicazione dell'esimente di cui all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva [90/314]; e, in caso affermativo,
 - b) sulla base di quali criteri il giudice nazionale deve valutare se tale esimente sia applicabile.
- 2) Se, qualora un organizzatore o un venditore concluda un contratto con un consumatore per la prestazione di una vacanza “tutto compreso” cui si applica la direttiva [90/314], e qualora una società alberghiera presti servizi cui si riferisce il contratto, un dipendente di tale società alberghiera debba essere considerato egli stesso un “prestatore di servizi” ai fini dell'esimente di cui all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva [90/314]».

25. Osservazioni scritte sono state depositate dalle parti nel procedimento principale⁷ e dalla Commissione europea. A norma dell'articolo 76, paragrafo 2, del suo regolamento di procedura, la Corte ha deciso di statuire senza udienza dibattimentale. Con misura di organizzazione del procedimento del 31 marzo 2020, la Corte ha posto alcuni quesiti con richiesta di risposta scritta a tutte le parti e a tutti gli interessati. Le osservazioni scritte sulle questioni oggetto di dette misure di organizzazione del procedimento sono state depositate da tali stesse parti e dalla Commissione entro il termine impartito.

V. Analisi

26. Con la prima questione pregiudiziale, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'esimente dalla responsabilità prevista all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314 con riferimento a un organizzatore di viaggi «tutto compreso» possa essere applicata quando l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto stipulato da detto organizzatore con un consumatore è conseguenza delle azioni di un dipendente di un prestatore di servizi che dà esecuzione a detto contratto. In caso di risposta affermativa a tale questione, il giudice del rinvio desidera sapere quali siano i criteri di applicazione dell'esimente oggetto di tale disposizione.

⁷ Dalla decisione di rinvio emerge che la Supreme Court of the United Kingdom (Corte Suprema del Regno Unito) ha autorizzato l'intervento dell'ABTA Ltd (Association of British Travel Agents) nell'impugnazione.

27. Con la seconda questione, il giudice del rinvio intende stabilire se un dipendente di un prestatore di servizi nell'ambito di un contratto relativo a un «tutto compreso» debba essere considerato un prestatore di servizi ai fini dell'applicazione dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314⁸.

28. Posto che la risposta alla prima questione, lettera a), dipende dalla portata della nozione di «prestatore di servizi» ai sensi dell'articolo 5 della direttiva 90/314, oggetto della seconda questione, affronterò queste due questioni congiuntamente.

29. Al fine di rispondere a tali questioni, mi sembra utile ricordare, in via preliminare, la finalità della direttiva 90/314 prima di affrontare la portata del regime di responsabilità da essa introdotto. In tale contesto, dopo aver esaminato la portata della nozione di «prestatore di servizi» ai sensi dell'articolo 5 della direttiva, mi concentrerò sulla questione se l'esimente prevista all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, sia applicabile quando l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto di viaggio «tutto compreso» sia conseguenza della condotta di un dipendente di un prestatore di servizi che dà esecuzione a detto contratto. Infine, posto che propongo alla Corte di rispondere in senso negativo alla prima questione, lettera a), ritengo non vi sia ragione di affrontare la prima questione, lettera b), vertente sui criteri di applicazione dell'esimente prevista all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314.

A. Osservazioni preliminari sulla finalità della direttiva 90/314

30. Per meglio comprendere il contesto nel quale si inserisce il regime di responsabilità dell'organizzatore di vacanze «tutto compreso» introdotto dalla direttiva 90/314, reputo utile iniziare la mia analisi ricordando la finalità perseguita da tale direttiva.

31. A tal fine, desidero osservare anzitutto che tale direttiva rientra in una serie di atti di diritto dell'Unione concernenti l'armonizzazione nel settore del diritto privato materiale adottati sulla base dell'articolo 100 A del Trattato CEE (divenuto, previa modifiche, l'articolo 114 TFUE). Inserendosi in tale contesto legislativo, la direttiva de qua prende in considerazione le esigenze di tutela dei consumatori⁹, coniugandole con quelle sottostanti, segnatamente, alla realizzazione del mercato interno¹⁰. Dai considerando 1, 2 e 3 della direttiva 90/314 emerge che l'adozione di norme comuni in materia di servizi tutto compreso contribuisce all'eliminazione degli ostacoli alla libera prestazione dei servizi e delle distorsioni di concorrenza tra gli operatori stabiliti nei diversi Stati membri, consentendo nel contempo ai consumatori «di beneficiare di condizioni paragonabili all'acquisto di un servizio tutto compreso in qualsiasi Stato membro»¹¹.

8 Mi sembra importante illustrare le ragioni per cui il giudice del rinvio solleva questa seconda questione che pare trarre origine dall'opinione dissenziente di Lord Justice Longmore, citata nel paragrafo 21 delle presenti conclusioni. Dai passaggi di detta opinione riportati nella domanda di pronuncia pregiudiziale emerge che, secondo il suo autore, l'albergo fornisce un servizio di assistenza ai propri clienti e garantisce tale servizio attraverso i propri dipendenti. Il giudice Longmore spiega così che la questione se anche N fornisca tale servizio è fondamentale ai fini dell'esame delle esimenti previste all'articolo 5, paragrafo 2, della direttiva 90/314. Qualora l'albergo fosse l'unico fornitore, la Kuoni sarebbe molto probabilmente esonerata dalla propria responsabilità, posto che la cattiva esecuzione non era imputabile né a detta società né all'hotel. La cattiva esecuzione sarebbe riconducibile a un avvenimento che né la Kuoni né l'hotel, pur con la dovuta diligenza, potevano prevedere o risolvere. Infatti, l'hotel aveva acquisito le referenze di N e non aveva motivo di supporre, alla luce del suo percorso professionale o per qualsiasi altra ragione, che egli avrebbe violentato una cliente. Se, invece, N fosse il fornitore del servizio di assistenza, in luogo o al pari dell'hotel, egli (in qualità di prestatore) avrebbe potuto prevedere o prevenire la propria condotta criminale.

9 V. articolo 100 A, paragrafo 3, del Trattato CEE, divenuto, previa modifiche, articolo 114, paragrafo 3, TFUE.

10 V., a tal riguardo, conclusioni dell'avvocato generale Tizzano nella causa Leitner (C-168/00, EU:C:2001:476, paragrafi 2 e 3).

11 V. considerando 3 della direttiva 90/314.

32. A tal riguardo, la Corte ha osservato che il fatto che la direttiva 90/314 sia destinata a garantire altri obiettivi non è tale da escludere che le sue norme siano dirette anche a proteggere i consumatori¹². Nella propria giurisprudenza, essa ha quindi sostenuto che la direttiva de qua mira a garantire un *livello di protezione elevato dei consumatori*¹³.

33. Questo è quindi il contesto in cui si collocano, in termini generali, il regime di responsabilità dell'organizzatore di viaggi «tutto compreso» introdotto da detta direttiva e, più in particolare, le cause esimenti da tale responsabilità.

B. Sulla portata del regime di responsabilità dell'organizzatore di viaggi «tutto compreso» introdotto dall'articolo 5 della direttiva 90/314

1. Considerazioni generali

34. Desidero ricordare anzitutto che il regime di responsabilità introdotto dalla direttiva 90/314 è un regime di *responsabilità contrattuale*, il cui principio generale prevede che il debitore sia chiamato a rispondere dell'inadempimento o della cattiva esecuzione del contratto stipulato tra le parti. In tale contesto, l'inadempimento di un'obbligazione è inteso in senso estensivo come comprendente ogni violazione di un'obbligazione contrattuale. Tale definizione di inadempimento di un'obbligazione rappresenta la pietra angolare del sistema di responsabilità contrattuale in forza del quale una parte del contratto può agire nei confronti dell'altra qualora quest'ultima non adempia tutte le proprie obbligazioni contrattuali¹⁴.

35. Desidero altresì osservare come dall'articolo 1 e dall'articolo 2, punti 1 e 2, della direttiva 90/314 emerga che il contratto di viaggio «tutto compreso» si compone di più elementi, vale a dire il trasporto, l'alloggio e altri servizi turistici venduti o offerti ad un prezzo forfettario¹⁵ ma che, per contro, sono forniti da più prestatori di servizi in un altro Stato membro o in uno Stato terzo¹⁶. A mio avviso, questa complessità del contratto di viaggio «tutto compreso» è uno dei fattori che spiegano l'attenzione prestata dal legislatore dell'Unione, nella direttiva di cui trattasi, all'elevato livello di tutela dei consumatori e, quindi, la previsione, al suo articolo 5, di un regime di responsabilità dell'organizzatore (e/o del venditore). Infatti, prevedendo un insieme di regole in materia di obbligo di risarcimento dei danni arrecati ai consumatori, tale articolo mira ad agevolare i consumatori nel far valere la responsabilità dell'organizzatore di viaggi «tutto compreso»¹⁷.

12 V. sentenza dell'8 ottobre 1996, Dillenkofer e a. (C-178/94, C-179/94 e da C-188/94 a C-190/94, EU:C:1996:375, punto 39). V., altresì, quarto considerando della direttiva 90/314.

13 V., segnatamente, sentenze dell'8 ottobre 1996, Dillenkofer e a. (C-178/94, C-179/94 e da C-188/94 a C-190/94, EU:C:1996:375, punto 39); del 12 marzo 2002, Leitner (C-168/00, EU:C:2002:163, punto 22); del 16 febbraio 2012, Blödel-Pawlik (C-134/11, EU:C:2012:98, punto 24), e ordinanza del 16 gennaio 2014, Baradics e a. (C-430/13, EU:C:2014:32, punto 36).

14 V. Machnikowski, P., e Szpunar, M., «Chapter 8: Remedies. General Provisions», *Contract II. General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services*, Research Group on the Existing EC Private Law (Acquis Group), Sellier, Monaco di Baviera, 2009, pagg. da 401 a 404, in particolare pag. 403, art. 8:101, 5.

15 Questa definizione dell'espressione «servizio tutto compreso» precisa il campo di applicazione delle disposizioni in materia di adempimento e inadempimento del contratto di viaggio «tutto compreso». V. Machnikowski, P., «Chapter 7: Performance of obligations. Specific Provisions – Part E: Package Travel Contracts», *Contract II. General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services*, op. cit., pagg. da 380 a 398, in particolare pag. 384, art. 7:E-02, 6.

16 L'articolo 1 della direttiva 90/314 concerne i «viaggi, le vacanze e i giri turistici “tutto compreso” venduti o offerti in vendita nel territorio dell'Unione». Il termine «organizzatore» è definito nell'articolo 2, punto 2, della direttiva 90/314, come «la persona che organizza in modo non occasionale servizi tutto compreso e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un venditore». Osservo, a questo riguardo, che, nella misura in cui il diritto inglese delle obbligazioni distingue nettamente tra la vendita di beni (*sale of goods*) e la fornitura di servizi (*supply of services*), la distinzione tra colpa (*fault*) e responsabilità oggettiva (*strict liability*) è ampiamente legata alla distinzione tra contratti di servizi (articolo 13 della legge del 1982) e contratti di fornitura di beni (articolo 14 della legge del 1982). V., a tal riguardo, Samuel, G., e Rinkes, J.G.J., «The English law of obligations», loc. cit., pag. 209, e Montanier, J.-C., e Samuel, G., *Le contrat en droit anglais*, PUG, 1999, pag. 92. Tuttavia, come ho osservato nell'introduzione alle presenti conclusioni, proprio queste disparità tra le discipline e le prassi nazionali in materia di viaggi «tutto compreso» sono state giustamente invocate dal legislatore della direttiva 90/314 per giustificare la previsione di un «minimo di norme comuni» per tutti gli Stati membri. V. secondo considerando di tale direttiva.

17 Sulla nozione di «statomatore» ai sensi della direttiva 90/314, v. articolo 2, punto 4, della stessa.

2. Sulla responsabilità dell'organizzatore di viaggi «tutto compreso» nei confronti del consumatore ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314

36. A norma dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314, l'organizzatore (e/o il venditore) parte del contratto di viaggio «tutto compreso» è responsabile nei confronti del consumatore della buona esecuzione degli obblighi risultanti da detto contratto, sia che tali obblighi debbano essere eseguiti da lui stesso sia che debbano essere eseguiti da altri prestatori di servizi, fatto salvo il diritto dell'organizzatore (e/o del venditore) di rivalersi presso questi altri prestatori di servizi¹⁸.

37. A mio avviso, dalla formulazione di questa disposizione emerge chiaramente che l'organizzatore continua a rispondere personalmente nei confronti del consumatore della buona esecuzione del contratto indipendentemente dal fatto che il contratto sia eseguito da un «altro prestatore di servizi»¹⁹. Come osservato dall'avvocato generale Tizzano, «[p]er quanto riguarda in particolare l'aspetto relativo alla responsabilità contrattuale, viene precisato il contenuto della relazione triangolare intercorrente tra l'organizzatore e/o il venditore, il consumatore e il prestatore dei servizi in modo tale da individuare, come regola generale, nei primi *l'unico soggetto responsabile* dei danni arrecati al consumatore dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto»²⁰.

38. Ciò significa, sostanzialmente, che il consumatore può agire giudizialmente nei confronti dell'organizzatore parte del contratto²¹. Inoltre, dall'articolo 5, paragrafo 3, della direttiva 90/314 emerge che sono dichiarate nulle e come non pattuite le clausole contrattuali con cui l'organizzatore è liberato dalla responsabilità per l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto da parte di altri prestatori di servizi²².

39. Inoltre, mi sembra importante osservare che, nell'ambito dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314, la scelta del legislatore dell'Unione di consentire all'organizzatore di rivalersi, se del caso, presso gli «altri prestatori di servizi» risponde alla sua volontà di prevedere un elevato livello di tutela dei consumatori cercando di evitare che questi ultimi, a causa dell'accettazione delle condizioni generali del contratto di viaggio «tutto compreso», siano dissuasi dal proporre una domanda di risarcimento del danno o siano tenuti a proporre più azioni distinte fondate sui danni loro derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto.

40. Come osservato dalla Commissione nella sua risposta a un quesito posto dalla Corte, l'obiettivo del regime di responsabilità contrattuale introdotto dalla direttiva di cui trattasi è di concentrare la responsabilità in capo all'organizzatore per *tutti i casi di inadempimento o cattiva esecuzione del contratto*, affinché il consumatore disponga, quantomeno, di un convenuto putativo nei cui confronti chiedere il risarcimento dei danni, il che consente di garantire un livello elevato di tutela del consumatore. Infatti, la responsabilità dell'organizzatore ai sensi della direttiva 90/314 si fonda sul legame esistente tra l'azione o l'omissione alla base della perdita o del danno cagionato al consumatore, da una parte, e le obbligazioni risultanti dal contratto di viaggio «tutto compreso», come definito nell'articolo 2, punto 1, di detta direttiva, dall'altra²³.

18 V., altresì, diciottesimo considerando della direttiva 90/314.

19 Il diciottesimo considerando enuncia, in particolare, che l'organizzatore parte del contratto deve essere responsabile nei confronti del consumatore dell'adempimento degli obblighi contrattuali.

20 Conclusioni dell'avvocato generale Tizzano nella causa Leitner (C-168/00, EU:C:2001:476, paragrafo 4). Il corsivo è mio.

21 Infatti, nel trattare le prestazioni offerte in vendita al consumatore come un unicum, la qualificazione di «vendita di servizi» utilizzata dalla direttiva 90/314 nel suo articolo 1 e nel suo articolo 2, punto 2, semplifica le iniziative che il consumatore è chiamato ad avviare ove si trovi ad affrontare un inadempimento o una cattiva esecuzione del contratto fornendogli un «interlocutore (...) unico a prescindere da quale[i] sia[no] la o le prestazioni inadempite o mal eseguite». V., in tal senso, Poillot, E., «La vente de services en droit communautaire (directive 90/314/CEE sur les voyages, vacances et circuits à forfait)», *Uniform Terminology for European Contract Law*, Nomos, 2005, pagg. da 359 a 382, in particolare pag. 381. V., altresì, Machnikowski, P., «Chapter 7. Performance of obligations. Specific Provisions – Part E: Package Travel Contracts», op. cit., pag. da 380 a 398, in particolare pag. 383, art. 7:E-02, 3.

22 V., altresì, paragrafo 43 delle presenti conclusioni.

23 V., altresì, paragrafo 34 delle presenti conclusioni.

41. Si pone quindi la questione fondamentale se le *obbligazioni derivanti dal contratto di viaggio* «tutto compreso» ai sensi dell'articolo 2, punto 5, della direttiva 90/314 siano state oggetto di una buona esecuzione a norma dell'articolo 5, paragrafo 1, di tale direttiva²⁴.

42. Osservo, a questo proposito, che si tratta di stabilire, da una parte, quali obbligazioni contrattuali scaturiscano dal contratto di viaggio «tutto compreso» e, dall'altra, come dette obbligazioni debbano essere eseguite. Così, in base alle regole generali in materia di responsabilità contrattuale, poco importa che la persona all'origine dell'inadempimento o della cattiva esecuzione di dette obbligazioni sia l'organizzatore o un altro prestatore di servizi: l'organizzatore resta responsabile nei confronti del consumatore. Si tratta pertanto di una responsabilità oggettiva dell'organizzatore di viaggi «tutto compreso» nei confronti del consumatore²⁵.

43. Tuttavia, occorre ricordare che l'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314 stabilisce, segnatamente, che gli «Stati membri *prendono le misure necessarie* per garantire che l'organizzatore (...) parte del contratto [*sia*] *responsabil[e]* nei confronti del consumatore della buona esecuzione degli obblighi risultanti dal contratto». Così, come correttamente osservato dalla Commissione, la portata della responsabilità dell'organizzatore è stabilita dalla legge applicabile al contratto di viaggio «tutto compreso»²⁶.

44. A tal riguardo, devo precisare che la responsabilità contrattuale di un debitore non è, in linea di principio, una responsabilità assoluta: il debitore può liberarsi dalla propria responsabilità ove soddisfi determinate condizioni. Così, nell'ambito del regime di responsabilità dell'organizzatore introdotto dalla direttiva 90/314, conformemente al suo articolo 5, paragrafo 2, l'organizzatore non risponde dell'inadempimento o della cattiva esecuzione del contratto a lui non imputabili. Tale responsabilità è altresì soggetta alle condizioni in materia di limitazione della responsabilità enunciata nell'articolo 5, paragrafo 2, terzo e quarto comma, della direttiva 90/314²⁷. Tali disposizioni riguardano i limiti che gli Stati membri possono ammettere in materia di risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto²⁸. Inoltre, ricordo anche che, in conformità all'articolo 5, paragrafo 3, di tale direttiva, «non si può derogare alle disposizioni dei paragrafi 1 e 2 [di detto articolo] con una clausola contrattuale»²⁹.

45. Come appena illustrato nelle considerazioni che precedono, non solo la formulazione dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314 è chiara ed univoca quanto alla responsabilità dell'organizzatore di viaggi «tutto compreso», ma la sua interpretazione letterale trova conferma anche nell'economia e nella finalità di tale direttiva e nell'obiettivo di tale disposizione³⁰.

46. Da quanto precede risulta che l'organizzatore deve rispondere nei confronti del consumatore e che, di conseguenza, le cause esimenti previste all'articolo 5, paragrafo 2, della direttiva 90/314 possono, in linea di principio, essere prese in considerazione³¹.

24 Ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 5, della direttiva 90/314, ai fini di detta direttiva, per «contratto» si intende l'accordo che lega il consumatore all'organizzatore e/o al venditore.

25 Così, l'inadempimento o la cattiva esecuzione delle obbligazioni contrattuali possono comportare l'insorgenza della responsabilità dell'organizzatore. V., a tal riguardo, Machnikowski, P., op. cit., in particolare pag. 402, art. 8:101, 3. V., altresì, Kleinschmidt, J., «Article 8:101: Remedies Available», *Commentaries on European Contract Laws*, Nils, J., e Zimmermann, R. (a cura di), Oxford, pag. 1108.

26 Il corsivo è mio. Occorre ricordare che la direttiva 90/314 non contiene alcuna disposizione in materia di diritto applicabile. Tuttavia, l'articolo 6, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I) (GU 2008, L 177, pag. 6) garantisce, in linea di principio, l'applicazione della legge del luogo di residenza abituale del consumatore.

27 La dottrina qualifica l'articolo 5, paragrafi 2 e 3, e l'articolo 8 della direttiva 90/314 come disposizioni imperative. V. Machnikowski, P., op. cit., in particolare pag. 465, art. 8:E-01, 2.

28 V., altresì, diciannovesimo considerando della direttiva 90/314.

29 V. paragrafo 38 delle presenti conclusioni.

30 V. paragrafi da 36 a 43 delle presenti conclusioni.

31 Devo sottolineare che, in linea di principio, uno Stato membro può prevedere un livello di tutela più elevato. Di conseguenza, gli Stati membri possono prevedere, in sede di recepimento della direttiva 90/314, esimenti più restrittive di quelle previste all'articolo 5, paragrafo 2, di tale direttiva.

47. Nel caso di specie, per quanto riguarda la questione se *le obbligazioni risultanti dal contratto di viaggio* «tutto compreso» stipulato tra la Kuoni e X *siano state correttamente eseguite* ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314, risulta pertinente ricordare, in questa fase dell'analisi, che il giudice del rinvio chiede alla Corte di considerare che l'accompagnamento di X alla reception da parte di un membro del personale dell'hotel costituiva un servizio rientrante nei «servizi turistici» che la Kuoni si era impegnata a fornire e che lo stupro e l'aggressione commessi all'atto di prestare tale servizio integravano una cattiva esecuzione del contratto³².

48. Occorre pertanto verificare se, alla luce del regime di responsabilità introdotto dalla direttiva 90/314, un dipendente di un prestatore di servizi nell'ambito di un contratto relativo a un «tutto compreso» possa essere considerato come un prestatore di servizi ai fini dell'applicazione dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, di tale direttiva.

49. A tal fine, nelle considerazioni che seguono, esaminerò la portata della nozione di «prestatore di servizi» ai sensi della direttiva 90/314.

3. Sul senso e sulla portata della nozione di «prestatore di servizi» a norma della direttiva 90/314

50. Osservo anzitutto che X, la Kuoni, l'ABTA e la Commissione ritengono che il dipendente dell'albergo non possa essere considerato, lui stesso, un prestatore di servizi. Tuttavia, X eccepisce che, in determinate circostanze particolari, il dipendente che fornisce il servizio carente può essere considerato come un prestatore di servizi se una diversa qualificazione finirebbe con il privare il consumatore della protezione accordata dall'articolo 5 della direttiva 90/314.

51. Osservo che la nozione di «prestatore di servizi» non è definita nella direttiva 90/314 e che tale direttiva non contiene alcun rinvio al diritto degli Stati membri per stabilire il senso e la portata di detta nozione.

52. A tal proposito, devo ricordare che, secondo una giurisprudenza consolidata della Corte, dalla necessità di garantire tanto l'applicazione uniforme del diritto dell'Unione quanto il principio di uguaglianza discende che i termini di una disposizione del diritto dell'Unione, la quale non contenga alcun espresso richiamo al diritto degli Stati membri ai fini della determinazione del suo senso e della sua portata, devono di norma essere oggetto, nell'intera Unione, di un'interpretazione autonoma e uniforme, da effettuarsi tenendo conto del contesto della disposizione e della finalità perseguita dalla normativa in questione³³.

53. Devo ricordare, anzitutto, che, diversamente dal prestatore di servizi che fornisce servizi a pagamento, un dipendente di un prestatore di servizi fornisce i servizi previsti nel contratto di viaggio «tutto compreso» nel quadro di un vincolo di subordinazione con il suo datore di lavoro che non esiste con un prestatore di servizi, quali un hotel, un ristorante, una guida escursionistica o un trainer sportivo, che si tratti di una persona fisica o giuridica.

54. A mio avviso, l'equivalente del termine «prestatore di servizi», utilizzato nelle diverse versioni linguistiche dell'articolo 5 della direttiva 90/314 rimanda a una persona fisica o giuridica che fornisce servizi a pagamento³⁴.

32 V. paragrafo 13 delle presenti conclusioni. Dal contesto giuridico della decisione di rinvio risulta che, conformemente all'articolo 13 della legge del 1982, il prestatore di servizi è tenuto ad erogare le prestazioni previste in contratto con ragionevole diligenza e competenza.

33 V., segnatamente, sentenza del 16 luglio 2020, Novo Banco (C-253/19, EU:C:2020:585, punto 17 e giurisprudenza citata).

34 Infatti, la versione in lingua francese del termine «prestataire de services» sembra essere impiegata in questo senso anche in altre versioni linguistiche, in particolare nelle versioni spagnola («prestador de servicios»), tedesca («Dienstleistungsträger»), inglese («supplier of services»), italiana («prestatore di servizi»), polacca («usługodawca»), portoghese («prestador de serviços») e rumena («furnizor de servicii»).

55. Mi sembra poi utile osservare che solo l'articolo 5 della direttiva 90/314 utilizza l'espressione «prestatori di servizi»³⁵. Pertanto, la nozione di cui trattasi è impiegata unicamente nel contesto della responsabilità degli organizzatori (e/o venditori) per l'inadempimento o la cattiva esecuzione di obbligazioni risultanti dal contratto di viaggio «tutto compreso» concluso con i consumatori. Come risulta dalla definizione dell'espressione «servizio tutto compreso», contenuta nell'articolo 2, punto 1, di tale direttiva, dette obbligazioni riguardano i servizi previsti nel contratto di viaggio «tutto compreso», vale a dire i servizi di trasporto, di alloggio o altri servizi turistici (escursioni, corsi, ristorazione, ecc.). Tuttavia, nessuna disposizione di tale direttiva fa riferimento ai dipendenti dei prestatori di servizi. Inoltre, ricordo che il legislatore dell'Unione ha sì inteso consentire all'organizzatore di rivalersi presso un prestatore di servizi, ma non ha previsto alcuna possibilità per l'organizzatore di rivalersi presso i dipendenti dei prestatori di servizi.

56. Ritengo pertanto che, ai sensi della direttiva 90/314, non sia possibile considerare un dipendente di un prestatore di servizi come, *egli stesso*, il «prestatore di servizi».

57. Tuttavia, nella specie, si tratta di stabilire non se un dipendente di un prestatore di servizi possa essere considerato *lui stesso* come un prestatore di servizi ma se, nell'ambito del regime di responsabilità instaurato dall'articolo 5 della direttiva 90/314, *le azioni o omissioni di un dipendente* di un prestatore di servizi che dà esecuzione al contratto possano essere assimilate a quelle di detto prestatore di servizi.

58. È muovendo da questa prospettiva che propongo di esaminare l'applicabilità dell'esimente prevista all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314.

C. Sull'applicabilità dell'esimente prevista all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314 quando l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto di viaggio «tutto compreso» è conseguenza della condotta di un dipendente di un prestatore di servizi che esegue detto contratto

1. Considerazioni generali

59. Mi sembra importante ricordare che ogni prestatore di servizi adempie le obbligazioni contrattuali servendosi della propria struttura organizzativa (ripartizione dei compiti tra dipendenti, apprendisti, ecc.). Detta struttura può essere molto diversa da un prestatore a un altro, come nel caso di un hotel a cinque stelle e di un piccolo albergo a gestione familiare. Pertanto, per stabilire la responsabilità dell'organizzatore o del suo prestatore di servizi, non è necessario sapere chi ha in concreto adempiuto le obbligazioni contrattuali.

60. Ne consegue che, al fine di stabilire se la causa esimente prevista all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314 sia applicabile in un caso come quello oggetto del procedimento principale, si pone la seguente questione: in quali circostanze gli atti o le omissioni di un dipendente di un prestatore di servizi, compresi gli atti illeciti commessi intenzionalmente, possono essere imputati al suo datore di lavoro/prestatore di servizi alla luce del regime di responsabilità introdotto dalla direttiva 90/314?

61. Risponderò a questa domanda nei passaggi che seguono.

³⁵ V., altresì, diciottesimo considerando della direttiva 90/314.

2. *Sulle circostanze in cui gli atti o le omissioni di un dipendente di un prestatore di servizi possono essere imputati al suo datore di lavoro/prestatore di servizi alla luce del regime di responsabilità introdotto dalla direttiva 90/314*

62. Ricordo anzitutto che la responsabilità dell'organizzatore, ai sensi della direttiva 90/314, può essere ravvisata solo nell'ambito dell'esecuzione di obbligazioni contrattuali. Come ho già osservato, tale responsabilità si fonda sul legame esistente tra, da un lato, gli atti o le omissioni all'origine della perdita e del danno cagionato al consumatore e, dall'altro, le obbligazioni risultanti dal contratto di viaggio «tutto compreso»³⁶. Pertanto, l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto risultanti da atti o omissioni legati al danno subito dal consumatore e commessi da un dipendente *nell'ambito dell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali* devono essere imputati all'organizzatore e al datore di lavoro/prestatore di servizi. Se così non fosse, l'organizzatore potrebbe agevolmente sottrarsi a ogni responsabilità per la buona esecuzione del contratto di viaggio delegandone l'esecuzione a un prestatore di servizi, i cui dipendenti adempiono, in concreto, le obbligazioni risultanti da detto contratto.

63. Osservo, poi, che, conformemente all'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314, l'organizzatore deve essere responsabile, da una parte, degli atti e delle omissioni di un dipendente di un prestatore di servizi nell'esecuzione *delle obbligazioni contrattuali specificate nel contratto*, come definito all'articolo 2, punto 5), di detta direttiva e, dall'altra, degli atti e delle omissioni di detto dipendente nell'esecuzione *delle obbligazioni considerate come accessorie* ai servizi elencati all'articolo 2, punto 1, lettera b), della stessa³⁷.

64. Più precisamente, conformemente alla definizione di «servizio tutto compreso» di cui all'articolo 2, punto 1, lettera b), della direttiva 90/314, il servizio di alloggio è uno dei tre elementi che possono essere venduti o offerti in vendita dall'organizzatore. Questo servizio, di norma erogato da un albergo, è garantito per il tramite dei propri dipendenti che, quanto a loro, adempiono, nei confronti dell'albergo e in esecuzione dei rispettivi contratti di lavoro, le obbligazioni contrattuali assunte. Tra queste obbligazioni possono rientrare, segnatamente, il trasporto dei bagagli, il servizio ristorante, il servizio di parcheggio, il servizio di portineria, i servizi al tavolo e ai piani, il noleggio di biciclette, il servizio di pulizia o i servizi di manutenzione. Questi servizi sono quindi *servizi accessori* al servizio di pernottamento erogato dall'albergo nel quadro del contratto di viaggio «tutto compreso».

65. In questo contesto è chiaro, a mio avviso, che un dipendente di un albergo può, in linea di principio, essere considerato come il soggetto che adempie le obbligazioni contrattuali risultanti da un contratto di viaggio «tutto compreso» quando è in servizio, porta la divisa del personale dell'hotel e si presenta ai clienti/consumatori come una persona di fiducia, sia che le obbligazioni siano eseguite all'interno dei locali dell'albergo che al di fuori delle sue strutture, purché si tratti di obbligazioni risultanti dal contratto di viaggio «tutto compreso» o di obbligazioni considerate come accessorie ai servizi venduti oppure offerti in vendita dall'organizzatore nel quadro di detto contratto³⁸.

66. Così, se il servizio di facchinaggio, la manutenzione degli impianti o l'accompagnamento dei clienti alla reception costituiscono servizi accessori al servizio di pernottamento o ai servizi direttamente previsti nel contratto, l'organizzatore deve essere chiamato a rispondere quando il facchino dell'hotel danneggia o perde i bagagli, aggredisce il cliente nell'eseguire l'obbligazione di accompagnarlo alla sua stanza o alla reception, scotta un cliente versandogli addosso della zuppa o lo aggredisce nel corso del servizio al tavolo.

36 V., altresì, paragrafo 40 delle presenti conclusioni.

37 Infatti, dette obbligazioni accessorie ai servizi di alloggio o di trasporto derivano dalla natura stessa dei suoi servizi.

38 Così sarebbe, segnatamente, nel caso di un servizio di trasferimento dall'albergo a un aeroporto fornito da autisti/dipendenti dell'hotel.

67. In tutti questi casi, si deve riconoscere una cattiva esecuzione del contratto e occorre, di conseguenza, ritenere che la condotta del dipendente dell'hotel debba essere imputata al prestatore di servizi nell'ambito del regime di responsabilità dell'organizzatore del viaggio «tutto compreso» di cui all'articolo 5 della direttiva 90/314.

68. Per contro, l'organizzatore non può essere ritenuto responsabile dei danni nei confronti del consumatore, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, di tale direttiva, se il dipendente di un hotel aggredisce un cliente di quest'ultimo al di fuori del suo orario di lavoro o nel giorno di riposo. In tal caso non si tratta quindi di danni causati nell'ambito dell'adempimento, da parte del prestatore, delle obbligazioni contrattuali.

69. Di conseguenza, conformemente all'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314, l'organizzatore deve rispondere, da una parte, degli atti e delle omissioni di un dipendente di un prestatore di servizi nell'esecuzione *delle obbligazioni contrattuali specificate nel contratto*, come definito nell'articolo 2, punto 5), di detta direttiva e, dall'altra, degli atti e delle omissioni di detto dipendente nell'esecuzione *delle obbligazioni considerate come accessorie* ai servizi elencati all'articolo 2, punto 1, lettera b), della stessa.

70. Avendo così chiarito le circostanze in cui gli atti o le omissioni di un prestatore di servizi possono essere imputate al suo datore di lavoro/prestatore di servizi alla luce del regime di responsabilità introdotto dalla direttiva 90/314, resta da esaminare un'ultima questione: qual è la differenza tra «caso di forza maggiore» e «avvenimento che l'organizzatore [o il prestatore] non potevano, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere»?

3. Sulla distinzione tra «caso di forza maggiore» e «avvenimento che l'organizzatore [o il prestatore] non potevano, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere»

71. L'articolo 5, paragrafo 2, della direttiva 90/314 prevede che l'organizzatore (e/o il venditore) sia responsabile dei danni arrecati al consumatore dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto, a meno che detto inadempimento o cattiva esecuzione non siano imputabili né a colpa sua né a colpa di un altro prestatore di servizi perché trova applicazione nei suoi confronti una delle esimenti di responsabilità previste in detta disposizione. L'esimente enunciata all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, di tale direttiva riguarda i casi in cui le mancanze constatate nell'esecuzione del contratto sono dovute a un caso di forza maggiore o ad un avvenimento che l'organizzatore o il prestatore non potevano, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere³⁹.

72. Nelle sue osservazioni scritte, X afferma che i due casi enunciati all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314 devono essere letti congiuntamente.

73. Non condivido tale posizione.

74. Infatti, in primo luogo, dalla formulazione dell'articolo 5, paragrafo 2, della direttiva 90/314 e dall'utilizzo della congiunzione disgiuntiva «o» emerge chiaramente che il legislatore dell'Unione ha voluto distinguere, da una parte, il caso di forza maggiore e, dall'altra, l'avvenimento che l'organizzatore o il prestatore non potevano, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere.

³⁹ È evidente che, anche se la direttiva 90/314 non lo menziona espressamente, grava sull'organizzatore o sul prestatore di servizi provare l'esistenza delle cause esimenti di cui quest'ultimo si avvale. V., a tal proposito, Rűfner, T., «Article 8:108: Excuse Due to an Impediment», *Commentaries on European Contract Laws*, Nils, J., e Zimmermann, R. (a cura di), Oxford, pagg. da 1164 a 1177, in particolare pag. 1174.

75. In secondo luogo, osservo che la «forza maggiore» (articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, prima parte) è definita nell'articolo 4, paragrafo 6, secondo comma, ii), della direttiva 90/314 come «*circostanze esterne a chi le adduce, anormali e imprevedibili*, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nonostante ogni diligenza impiegata»⁴⁰. Questa definizione contiene tre condizioni che devono essere soddisfatte cumulativamente affinché l'organizzatore sia liberato dalla sua responsabilità.

76. Ciò non si verifica, invece, nel caso dell'avvenimento di cui all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva di cui trattasi. Infatti, il legislatore dell'Unione ha qui utilizzato la congiunzione disgiuntiva «o», il che significa che l'organizzatore può essere liberato dalla responsabilità se dimostra che né lui né il suo prestatore di servizi potevano prevedere o (non cumulativamente, ma in via alternativa) risolvere l'avvenimento adottando tutte le misure necessarie per evitarlo. In altre parole, l'organizzatore non può sottrarsi alla responsabilità se non qualora risulti che l'avvenimento era per lui o per il prestatore di servizi imprevedibile o insormontabile.

77. È quindi evidente che le due ipotesi descritte nell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314 sono tra loro diverse e che, nella specie, occorre escludere il caso di forza maggiore.

4. Sull'avvenimento citato all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314

78. L'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314 riguarda i casi in cui le mancanze constatate nell'esecuzione del contratto sono dovute a «un avvenimento che l'organizzatore [o il prestatore] non potevano, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere».

79. Nel caso di specie, ritengo che lo stupro e l'aggressione commessi da N, dipendente dell'albergo, a danno di X, cliente del medesimo albergo, nell'ambito dell'adempimento, da parte di detto dipendente, dell'obbligazione contrattuale di accompagnare la cliente alla reception non costituisca un «avvenimento» ai sensi di tale disposizione.

80. Infatti, il termine «avvenimento» contenuto nella disposizione in esame non può includere gli atti o le omissioni (compresi gli atti illeciti commessi intenzionalmente) di un dipendente del prestatore di servizi nell'adempimento delle obbligazioni risultanti dal contratto di viaggio «tutto compreso». Affinché tali atti o omissioni possano essere considerati come un «avvenimento» ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314, dovrebbe trattarsi di un avvenimento esterno alla struttura organizzativa del prestatore di servizi o di un elemento oggettivo. Questa nozione di «avvenimento» non può in alcun caso comprendere gli atti illeciti commessi intenzionalmente che integrano, in sé, l'inadempimento o la cattiva esecuzione delle obbligazioni contrattuali. Sarebbe addirittura privo di logica voler analizzare la natura prevedibile o sormontabile dei comportamenti intenzionali di un prestatore di servizi, ivi compreso quando sono commessi dai suoi impiegati.

81. Infatti, benché – come già illustrato al paragrafo 56 delle presenti conclusioni – ai sensi della direttiva 90/314 non sia possibile considerare un dipendente di un prestatore di servizi come, egli stesso, il prestatore di servizi, le azioni di detto dipendente devono essere imputate al suo datore di lavoro/prestatore e all'organizzatore del servizio se compiute nell'adempimento delle obbligazioni risultanti dal contratto di viaggio «tutto compreso». In simili circostanze, tali azioni non rientrano nella nozione di «avvenimento» ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314. In altre parole, la colpa di un dipendente di un prestatore di servizi integrante inadempimento o cattiva esecuzione del contratto deve essere assimilata alla colpa del prestatore di servizi. Non vi è motivo pertanto di riconoscere l'esimente prevista nella disposizione in esame.

⁴⁰ Il corsivo è mio.

82. Date tali circostanze, occorre ritenere che lo stupro e l'aggressione commessi da N a danno di X costituiscano un atto imputabile all'albergo, con la conseguenza che la Kuoni non può essere liberata dalla sua responsabilità quale organizzatore di un viaggio «tutto compreso».

83. Questa interpretazione è l'unica idonea a garantire un elevato livello di tutela dei consumatori e ad evitare che tale livello sia considerabilmente ridotto in caso di colpa grave dei dipendenti dei prestatori di servizi. Infatti, ove si accogliesse un'interpretazione diversa, tale colpa grave potrebbe essere considerata come un avvenimento «imprevedibile o insormontabile» ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314.

84. Alla luce della risposta che propongo di dare alla prima questione, lettera a), non vi è ragione di rispondere alla questione relativa ai criteri di valutazione della natura imprevedibile o insormontabile dell'avvenimento di cui all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314.

VI. Conclusione

85. Alla luce di tutte le considerazioni che precedono, propongo alla Corte di rispondere alle questioni della Supreme Court of the United Kingdom (Corte Suprema del Regno Unito) come segue:

- 1) Un dipendente di un prestatore di servizi di viaggi «tutto compreso» non può essere considerato egli stesso un prestatore di servizi ai fini dell'applicazione dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso».
- 2) L'organizzatore deve essere responsabile degli atti e delle omissioni di un dipendente di un prestatore di servizi nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali specificate nel contratto, come definito all'articolo 2, punto 5, di detta direttiva, e degli atti e delle omissioni di tale dipendente nell'esecuzione delle obbligazioni considerate come accessorie ai servizi elencati all'articolo 2, paragrafo 1, lettera b), di detta direttiva. Di conseguenza, l'esimente dalla responsabilità prevista all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva 90/314 non può essere applicata, con riferimento a un organizzatore di vacanze «tutto compreso», quando l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto stipulato da detto organizzatore con un consumatore è conseguenza delle azioni di un dipendente di un prestatore di servizi che dà esecuzione a detto contratto.