



## Raccolta della giurisprudenza

SENTENZA DELLA CORTE (Terza Sezione)

18 marzo 2021 \*

«Rinvio pregiudiziale – Direttiva 90/314/CEE – Articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino – 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 corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto da parte di altri prestatori di servizi – Danno risultante dalle azioni di un dipendente del prestatore di servizi – Esenzione da responsabilità – Avvenimento non prevedibile né risolvibile dall’organizzatore di viaggi o dal prestatore di servizi – Nozione di “prestatore di servizi”»

Nella causa C-578/19,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell’articolo 267 TFUE, dalla Supreme Court of the United Kingdom (Corte suprema del Regno Unito), con decisione del 24 luglio 2019, pervenuta in cancelleria il 30 luglio 2019, nel procedimento

**X**

contro

**Kuoni Travel Ltd,**

con l’intervento di:

**ABTA Ltd,**

LA CORTE (Terza Sezione),

composta da A. Prechal (relatrice), presidente di sezione, N. Wahl, F. Biltgen, L.S. Rossi e J. Passer, giudici,

avvocato generale: M. Szpunar

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

- per X, da R. Weir e K. Deal, QC, nonché da P. Banks, solicitor;
- per la Kuoni Travel Ltd, da W. Audland, QC, N. Ross e A. Burin, barristers, nonché da G. Tweddle, solicitor;

\* Lingua processuale: l’inglese.

- per l'ABTA Ltd, da H. Stevens, QC, J. Hawkins, barrister, e T. Smith, solicitor;
- per la Commissione europea, da A. Lewis e C. Valero, in qualità di agenti,

sentite le conclusioni dell'avvocato generale, presentate all'udienza del 10 novembre 2020,

ha pronunciato la seguente

### **Sentenza**

- 1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, 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).
- 2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra X, una consumatrice residente nel Regno Unito, e la Kuoni Travel Ltd (in prosieguo: la «Kuoni»), un organizzatore di viaggi con sede nel Regno Unito, in merito alla richiesta di risarcimento danni avanzata da X a seguito della cattiva esecuzione del contratto di viaggio «tutto compreso» da lei concluso con la Kuoni (in prosieguo: il «contratto controverso»).

### **Contesto normativo**

#### *Diritto dell'Unione*

- 3 La direttiva 90/314 stabilisce dal primo al terzo e al decimo considerando:

«considerando che il completamento del mercato interno, di cui il settore turistico rappresenta una componente essenziale, è uno dei principali obiettivi perseguiti dall'[Unione europea];

considerando che in materia di viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso (...) esistono notevoli divergenze tra gli Stati membri sia sul piano normativo, sia per quanto riguarda la prassi corrente, il che comporta ostacoli alla libera prestazione dei servizi tutto compreso e distorsioni di concorrenza tra gli operatori stabiliti nei diversi Stati membri;

considerando che l'adozione di norme comuni in materia di servizi tutto compreso contribuirà all'eliminazione di tali ostacoli ed alla realizzazione di un mercato comune dei servizi, consentendo agli operatori di uno Stato membro di offrire i propri servizi in altri Stati membri ed ai consumatori dell'[Unione] di beneficiare di condizioni paragonabili all'acquisto di un servizio tutto compreso in qualsiasi Stato membro;

(...)

considerando che il consumatore deve godere della protezione introdotta dalla presente direttiva a prescindere dal fatto che egli abbia stipulato direttamente il contratto oppure sia il cessionario o il membro di un gruppo per conto del quale un'altra persona ha concluso il contratto di servizio tutto compreso».

- 4 L'articolo 1 di tale direttiva prevede quanto segue:

«La presente direttiva ha lo scopo di ravvicinare le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati membri concernenti i viaggi, le vacanze e i giri turistici “tutto compreso” venduti o offerti in vendita nel territorio dell'[Unione]».

5 L'articolo 2 di tale direttiva così dispone:

«Ai fini della presente direttiva si intende per:

- 1) servizio tutto compreso: la prefissata combinazione di almeno due degli elementi in appresso, vendita o offerta in vendita ad un prezzo forfettario, laddove questa prestazione superi le 24 ore o comprenda una notte:
  - a) trasporto,
  - b) alloggio,
  - c) altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono una parte significativa del “tutto compreso”.

La fatturazione separata di vari elementi di uno stesso servizio tutto compreso non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi della presente direttiva;

- 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;
- 3) venditore: la persona che vende o offre in vendita servizi tutto compreso proposti dall'organizzatore;
- 4) consumatore: la persona che acquista o si impegna ad acquistare servizi tutto compreso (...) o qualsiasi persona per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare servizi tutto compreso (...) o qualsiasi persona cui il contraente principale o uno degli altri beneficiari cede i servizi tutto compreso (...)
- 5) contratto: l'accordo che lega il consumatore all'organizzatore e/o al venditore».

6 L'articolo 4, paragrafo 6, secondo comma, della direttiva 90/314 così prevede:

«[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»».

7 L'articolo 5, paragrafi da 1 a 3, di tale direttiva così dispone:

«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.

(...)

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

(...)».

### ***Diritto del Regno Unito***

#### *Regolamento del 1992*

- 8 Il Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (regolamento del 1992 sui viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso) del 22 dicembre 1992 (in prosieguo: il «regolamento del 1992») ha recepito la direttiva 90/314 nel diritto del Regno Unito.
- 9 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 corretta esecuzione degli obblighi derivanti 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.

(...)

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».

### *Legge del 1982*

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

### **Procedimento principale e questioni pregiudiziali**

- 11 X e il marito stipulavano con la Kuoni un contratto in forza del quale quest'ultima si impegnava a fornire loro un viaggio «tutto compreso» in Sri Lanka, comprendente i voli di andata e ritorno dal Regno Unito e un soggiorno di quindici pernottamenti con pensione completa in hotel dall'8 al 23 luglio 2010.
- 12 L'articolo 2.2 di tale contratto così prevede:
- «La Vostra controparte contrattuale è [la Kuoni]. Siamo tenuti a fornirvi i diversi servizi che compongono il viaggio da voi prenotato presso di noi».
- 13 L'articolo 5.10, lettera b), di detto contratto prevede, da un lato, che la Kuoni sia responsabile ogniqualvolta, «per colpa imputabile a [tale] società oppure a uno dei [suoi] agenti o prestatori, una qualsiasi parte dei servizi turistici (...) prenotati prima della partenza dal Regno Unito non corrisponda a quanto descritto nell'opuscolo o non sia di qualità ragionevole, o, ancora, ove [la parte contraente] o qualsiasi membro del [suo] gruppo deceda o subisca lesioni a causa di un'attività rientrante nei suddetti servizi turistici», e, dall'altro, che la Kuoni declina «ogni responsabilità se e nella misura in cui la mancata fornitura dei servizi turistici (...) prenotati, il decesso o la lesione non siano dovuti a colpa della società o di uno dei [suoi] agenti o prestatori, ma siano riconducibili alla (...) condotta [della controparte] o siano dovuti a circostanze imprevedute che [tale] società o i [suoi] agenti o prestatori non avrebbero potuto prevedere o evitare nemmeno con la necessaria diligenza».
- 14 Il 17 luglio 2010, mentre si recava alla reception dell'hotel in cui alloggiava, X ha incontrato N, un elettricista, dipendente dell'hotel, che era in servizio e indossava l'uniforme 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.
- 15 Nell'ambito del procedimento principale, X chiedeva alla Kuoni il risarcimento dei danni per lo stupro e l'aggressione subiti, adducendo che si trattava di una cattiva esecuzione del contratto controverso 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.
- 16 La High Court of Justice (England & Wales) [Alta Corte di giustizia (Inghilterra e Galles), Regno Unito] respingeva il ricorso per risarcimento danni proposto da X affermando che i «servizi turistici» di cui all'articolo 5.10, lettera b), del contratto controverso non comprendevano l'accompagnamento di un cliente alla reception da parte di un membro del personale addetto alla manutenzione. Inoltre, tale

giudice considerava, in un 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.

- 17 In appello, la Court of Appeal (England & Wales) [Corte d'appello (Inghilterra e Galles), Regno Unito] respingeva anch'essa il ricorso di X. Tale organo giurisdizionale 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 controverso. Esso valutava che il regolamento del 1992 non era concepito per agevolare il ricorso proposto contro un organizzatore di viaggi e fondato sul comportamento illecito di un dipendente di un prestatore, giacché tale comportamento non rientrava «nelle mansioni per le quali [era] stato assunto» e che tale prestatore non era responsabile in via indiretta né in base al diritto nazionale applicabile ai consumatori né in base al diritto straniero applicabile al prestatore. Infine, nell'ambito di un obiter dictum, esso riteneva che la Kuoni non fosse responsabile né ai sensi dell'articolo 5.10, lettera b), di detto contratto né in applicazione dell'articolo 15 del regolamento del 1992, posto che N non era un «prestatore» ai sensi di tali disposizioni.
- 18 In un'opinione dissenziente, tuttavia, un giudice della Court of Appeal (England & Wales) [Corte d'appello (Inghilterra e Galles)] esprimeva dubbi sul fatto che l'hotel non fosse responsabile secondo il diritto inglese per uno stupro commesso da un dipendente in uniforme e che era stato presentato al pubblico come un dipendente affidabile. Egli rilevava che, secondo tale diritto, il soggetto che si assume la responsabilità contrattuale resta personalmente responsabile dell'esecuzione del contratto anche se quest'ultimo è eseguito da un terzo. Per quanto riguarda la direttiva 90/314, egli riteneva che il suo obiettivo principale e quello del regolamento del 1992 fosse quello di permettere 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, a carico di queste ultime, e poi risolvere i problemi a valle, con i propri dipendenti o subappaltatori. Inoltre, detto giudice affermava che nulla giustificava che, nel caso di un subappaltatore o di un dipendente, la nozione di «prestatore» si sarebbe dovuta circoscrivere all'albergo interessato. Aggiungeva che indubbiamente alcuni dipendenti dovevano essere considerati prestatori.
- 19 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, la prima delle quali riguardava la questione se lo stupro e l'aggressione commessi a danno di X integrassero una cattiva esecuzione degli obblighi incombenti alla Kuoni in forza del contratto controverso e, la seconda, in caso di risposta affermativa, se la Kuoni potesse sottrarsi alla propria responsabilità per la condotta tenuta da N invocando l'articolo 5.10, lettera b), di detto contratto e, eventualmente, l'articolo 15, paragrafo 2, lettera c), del regolamento del 1992.
- 20 Per pronunciarsi su tale seconda questione, la Supreme Court of the United Kingdom (Corte Suprema del Regno Unito) riteneva necessario adire la Corte in via pregiudiziale.
- 21 Ai fini di tale rinvio, detto organo giurisdizionale precisava che l'accompagnamento di X alla reception da parte di un membro del personale dell'hotel doveva essere considerato un servizio facente parte dei «servizi turistici» che la Kuoni si era impegnata a fornire e che lo stupro e l'aggressione commessi costituivano una cattiva esecuzione del contratto controverso.

- 22 Date tali circostanze, la Supreme Court of the United Kingdom (Corte suprema del Regno Unito) decideva di sospendere il procedimento 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]».

### **Sull’istanza di riapertura della fase orale del procedimento**

- 23 Dopo la pronuncia delle conclusioni dell’avvocato generale, la Kuoni, con atto depositato presso la cancelleria della Corte il 3 dicembre 2020, ha chiesto che fosse disposta la riapertura della fase orale del procedimento, in applicazione dell’articolo 83 del regolamento di procedura della Corte.
- 24 La Kuoni precisa in tale istanza che una simile riapertura deve essere disposta nel caso in cui la Corte ritenga che la presente causa debba essere decisa sulla base di un’interpretazione del termine «avvenimento» come quella effettuata dall’avvocato generale ai paragrafi da 78 a 84 delle sue conclusioni.
- 25 Ai sensi dell’articolo 83 del regolamento di procedura, la Corte, in qualsiasi momento, sentito l’avvocato generale, può disporre la riapertura della fase orale del procedimento, in particolare se non si ritiene sufficientemente edotta o quando, dopo la chiusura di tale fase, una parte ha prodotto un fatto nuovo, tale da influenzare in modo decisivo la decisione della Corte, oppure quando la causa dev’essere decisa in base a un argomento che non è stato oggetto di discussione.
- 26 Tuttavia, occorre ricordare che, ai sensi dell’articolo 252, secondo comma, TFUE, l’avvocato generale presenta pubblicamente, con assoluta imparzialità e in piena indipendenza, conclusioni motivate sulle cause che, conformemente allo Statuto della Corte di giustizia dell’Unione europea, richiedono il suo intervento. La Corte non è vincolata né a tali conclusioni né alle motivazioni attraverso le quali l’avvocato generale giunge a formularle (sentenza del 3 settembre 2020, Repubblica ceca/Commissione, C-742/18 P, EU:C:2020:628, punto 25 e giurisprudenza citata).
- 27 Inoltre, lo statuto della Corte di giustizia dell’Unione europea e il regolamento di procedura non prevedono la possibilità di presentare osservazioni in risposta alle conclusioni dell’avvocato generale. Il disaccordo con le conclusioni dell’avvocato generale non può, pertanto, costituire, di per sé, un motivo che giustifichi la riapertura della fase orale (sentenza del 3 settembre 2020, Repubblica ceca/Commissione, C-742/18 P, EU:C:2020:628, punto 26 e giurisprudenza citata).
- 28 Nella fattispecie, le parti del procedimento principale e gli altri interessati di cui all’articolo 23 dello Statuto della Corte di giustizia dell’Unione europea hanno potuto presentare le loro osservazioni sulla portata del termine «avvenimento», di cui all’articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314.

- 29 Infatti, nell'ambito della prima questione sollevata, che riguarda l'interpretazione di tale disposizione e quindi l'interpretazione di ciascuno dei suoi termini, le parti hanno potuto presentare osservazioni scritte alla Corte e la Kuoni e altre parti hanno quindi presentato tali osservazioni. Alcune parti hanno del resto specificamente preso posizione sul termine «avvenimento» nelle loro osservazioni scritte. Per di più, rispondendo al settimo quesito scritto posto dalla Corte alle parti, queste ultime hanno avuto nuovamente l'opportunità di pronunciarsi sulla portata di detta disposizione.
- 30 Ciò premesso, la Corte ritiene, sentito l'avvocato generale, che tutti gli elementi pertinenti per la valutazione delle questioni che le sono state sottoposte dal giudice del rinvio abbiano potuto essere discussi dinanzi ad essa e che non sia quindi necessario disporre la riapertura della fase orale del procedimento.

### **Sulle questioni pregiudiziali**

- 31 Con le due questioni, che occorre esaminare congiuntamente, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314, nella parte in cui prevede una causa di esonero dalla responsabilità dell'organizzatore di un viaggio «tutto compreso» per la corretta esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto relativo a un viaggio del genere, stipulato tra tale organizzatore e un consumatore e disciplinato da tale direttiva, debba essere interpretato nel senso che, in caso di inadempimento o di cattiva esecuzione di tali obblighi derivanti dalle azioni di un dipendente di un prestatore di servizi che esegue detto contratto, tale dipendente deve essere considerato un prestatore di servizi ai sensi di tale disposizione e che l'organizzatore può essere esonerato dalla responsabilità derivante da un simile inadempimento o cattiva esecuzione, ai sensi della stessa disposizione.
- 32 Per quanto riguarda la prima parte degli interrogativi del giudice del rinvio, occorre rilevare che, ai sensi dell'articolo 1 della direttiva 90/314, essa ha lo scopo di ravvicinare le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti i viaggi, le vacanze e i giri turistici «tutto compreso» venduti o offerti in vendita nel territorio dell'Unione.
- 33 Come risulta dall'articolo 2 della direttiva 90/314, i contratti ivi menzionati sono contratti conclusi tra un consumatore, da un lato, e un organizzatore o un venditore, dall'altro, aventi ad oggetto un servizio tutto compreso consistente nella vendita a un prezzo forfettario di una prestazione di durata superiore a 24 ore o comprendente un pernottamento che combina almeno due dei tre elementi costitutivi del trasporto, dell'alloggio e di altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che rappresentano una parte significativa del «tutto compreso» (in prosieguo: i «contratti di viaggio “tutto compreso”»).
- 34 Al fine di realizzare il ravvicinamento enunciato al suo articolo 1, la direttiva 90/314 istituisce in particolare un regime di responsabilità contrattuale degli organizzatori di viaggi «tutto compreso» nei confronti dei consumatori che abbiano concluso con questi ultimi un contratto avente ad oggetto viaggi del genere. In particolare, l'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314 prevede che gli Stati membri adottino le misure necessarie affinché l'organizzatore e/o il venditore che è o sono parti di un tale contratto siano responsabili nei confronti del consumatore della buona esecuzione degli obblighi derivanti da tale contratto, sia che tali obblighi debbano essere eseguiti da loro stessi o da altri prestatori di servizi. L'articolo 5, paragrafo 3, di tale direttiva specifica inoltre che tale responsabilità non può essere derogata da una clausola contrattuale. Le uniche deroghe ammesse a quest'ultima sono quelle enunciate tassativamente all'articolo 5, paragrafo 2, di detta direttiva.
- 35 L'articolo 5, paragrafi 1 e 3, della direttiva 90/314 limita così la libertà delle parti di un contratto di viaggio «tutto compreso» di determinare il contenuto delle clausole contrattuali che si applicano loro imponendo all'organizzatore una responsabilità nei confronti del consumatore per quanto riguarda la corretta esecuzione di tale contratto. Una delle particolarità di tale responsabilità consiste nel fatto

che essa si estende alla corretta esecuzione degli obblighi risultanti dal contratto di viaggio «tutto compreso» da parte dei prestatori di servizi. Tuttavia, la direttiva 90/314 non definisce la nozione di «prestatore di servizi» né rinvia espressamente al diritto degli Stati membri a tale riguardo.

- 36 In un caso del genere, dalle esigenze tanto dell'applicazione uniforme del diritto dell'Unione quanto del principio della parità di trattamento discende che i termini di una disposizione del diritto dell'Unione devono di norma essere oggetto, nell'intera Unione, di un'interpretazione autonoma e uniforme (v., in tal senso, sentenza del 16 luglio 2020, *Novo Banco*, C-253/19, EU:C:2020:585, punto 17 e giurisprudenza citata).
- 37 A tal riguardo, risulta da costante giurisprudenza che la determinazione del significato e della portata dei termini per i quali il diritto dell'Unione non fornisce alcuna definizione va operata conformemente al loro senso abituale nel linguaggio corrente, tenendo conto al contempo del contesto in cui essi sono utilizzati e degli scopi perseguiti dalla normativa di cui essi fanno parte (sentenza del 10 marzo 2005, *EasyCar*, C-336/03, EU:C:2005:150, punto 21 e giurisprudenza citata).
- 38 Secondo il suo significato abituale nel linguaggio corrente, l'espressione «prestatore di servizi», di cui all'articolo 5 della direttiva 90/314, designa una persona fisica o giuridica che fornisce servizi dietro compenso. Come rilevato anche dall'avvocato generale al paragrafo 54 delle sue conclusioni, tale accezione è condivisa da diverse versioni linguistiche di tale disposizione.
- 39 Inoltre, detta accezione è confermata dal contesto nel quale si inserisce la disposizione di cui trattasi. Infatti, come risulta dal punto 33 della presente sentenza, i contratti di viaggio «tutto compreso» hanno ad oggetto la fornitura di una combinazione di servizi di trasporto, di alloggio e di altri servizi turistici. Orbene, gli obblighi derivanti da tali contratti nei confronti del consumatore e oggetto del regime di responsabilità contrattuale previsto all'articolo 5 della direttiva 90/314 possono essere eseguiti tramite persone fisiche o giuridiche, distinte dall'organizzatore, che forniscono servizi dietro compenso.
- 40 Gli obiettivi perseguiti dalla direttiva 90/314, consistenti in particolare, in forza dei considerando dal primo al terzo della stessa, nell'eliminare gli ostacoli alla libera prestazione dei servizi e le distorsioni della concorrenza, nonché, secondo il decimo considerando di tale direttiva, nel garantire un livello elevato di protezione dei consumatori (sentenza del 16 febbraio 2012, *Blödel-Pawlik*, C-134/11, EU:C:2012:98, punto 24 e giurisprudenza ivi citata) corroborano parimenti una siffatta interpretazione dei termini «prestatore di servizi», dal momento che essa garantisce una portata uniforme della responsabilità dell'organizzatore.
- 41 Ciò premesso, il dipendente di un prestatore di servizi non può essere qualificato egli stesso come prestatore di servizi, ai sensi dell'articolo 5 della direttiva 90/314, in quanto non ha concluso alcun accordo con l'organizzatore di viaggi «tutto compreso» per fornire una prestazione di servizi a quest'ultimo, ma si limita a svolgere un lavoro per conto di un prestatore di servizi che ha concluso un simile accordo con tale organizzatore, in modo tale che le azioni di tale dipendente, quando adempie tale lavoro, siano nella maggior parte dei casi destinati a contribuire all'adempimento degli obblighi che incombono al prestatore di servizi che lo impiega.
- 42 Inoltre, il termine «dipendente» designa una persona che svolge la sua attività nell'ambito di un vincolo di subordinazione con il suo datore di lavoro e quindi sotto il suo controllo. Orbene, per definizione, un prestatore di servizi non è soggetto ad alcun vincolo di subordinazione quando fornisce i suoi servizi, di modo che un dipendente non può essere considerato un prestatore di servizi ai fini dell'applicazione dell'articolo 5 della direttiva 90/314.

- 43 Tuttavia, la circostanza che un dipendente di un prestatore di servizi non possa esso stesso essere considerato un prestatore di servizi nell'ambito dell'applicazione del regime di responsabilità contrattuale istituito dall'articolo 5 della direttiva 90/314 non esclude che le azioni o le omissioni di tale dipendente possano essere assimilate, ai fini di tale regime, a quelle del prestatore di servizi che lo impiega.
- 44 Al fine di valutare se si possa fare una equiparazione del genere, occorre, in primo luogo, rilevare che la responsabilità dell'organizzatore sancita all'articolo 5 della direttiva 90/314 riguarda unicamente gli obblighi derivanti dal contratto di viaggio «tutto compreso», come definito da tale direttiva, che tale organizzatore ha concluso con tale consumatore. Essa non incide quindi sulla responsabilità delle parti di tale contratto o di terzi, derivante da altri obblighi o da altri regimi di responsabilità, come quello della responsabilità penale.
- 45 Tuttavia, tenuto conto dell'obiettivo perseguito dalla direttiva 90/314, ricordato al punto 40 della presente sentenza, consistente in particolare nel garantire un livello elevato di protezione dei consumatori, gli obblighi derivanti da un contratto di viaggio «tutto compreso», la cui cattiva esecuzione o inadempimento fa sorgere la responsabilità dell'organizzatore, non possono essere interpretati in modo restrittivo. I suddetti obblighi comprendono tutti gli obblighi legati alle prestazioni di servizi di trasporto, alloggio e servizi turistici derivanti dall'oggetto del contratto di viaggio «tutto compreso», indipendentemente dal fatto che tali obblighi debbano essere eseguiti dall'organizzatore stesso o da prestatori di servizi.
- 46 In tal senso, il sorgere della responsabilità dell'organizzatore di cui all'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314 implica, come rilevato anche dall'avvocato generale al paragrafo 40 delle sue conclusioni, l'esistenza di un nesso tra l'azione o l'omissione che ha causato un danno a detto consumatore e gli obblighi dell'organizzatore risultanti dal contratto di viaggio «tutto compreso».
- 47 In secondo luogo, occorre ricordare che gli obblighi derivanti da un contratto di viaggio «tutto compreso» di cui alla direttiva 90/314, come precisati al punto 45 della presente sentenza, possono essere eseguiti da prestatori di servizi, i quali possono essi stessi agire tramite i loro dipendenti che si trovano sotto il loro controllo. Il compimento o l'omissione di talune azioni da parte di tali dipendenti può pertanto costituire un inadempimento o una cattiva esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto di viaggio «tutto compreso».
- 48 Di conseguenza, tale inadempimento o tale cattiva esecuzione, pur avendo origine in azioni commesse da dipendenti sotto il controllo di un prestatore di servizi, è tale da far sorgere la responsabilità dell'organizzatore ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314.
- 49 Tale interpretazione è corroborata dall'obiettivo di tutela dei consumatori perseguito dalla direttiva 90/314. Infatti, come ha rilevato anche l'avvocato generale, in sostanza, al paragrafo 62 delle sue conclusioni, in assenza di una tale responsabilità, verrebbe operata una distinzione ingiustificata tra la responsabilità degli organizzatori per i fatti commessi dai loro prestatori di servizi, quando questi ultimi eseguono essi stessi obblighi risultanti da un contratto di viaggio «tutto compreso», da un lato, e quella derivante dagli stessi fatti, commessi da dipendenti di tali prestatori di servizi che adempiono tali obblighi, dall'altro, il che consentirebbe ad un organizzatore di sottrarsi alla propria responsabilità.
- 50 Pertanto, in forza dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314, l'inadempimento o la cattiva esecuzione di un obbligo, derivante da un contratto di viaggio «tutto compreso», da parte di un dipendente di un prestatore di servizi fa sorgere la responsabilità dell'organizzatore di tale viaggio nei confronti del consumatore con il quale esso ha concluso tale contratto, qualora tale inadempimento o tale cattiva esecuzione abbia causato un danno al consumatore.

- 51 Nel caso di specie, come risulta dalla domanda di pronuncia pregiudiziale, il giudice del rinvio parte dalla premessa secondo cui l'accompagnamento di X alla reception da parte di un membro del personale dell'albergo era un servizio rientrante nelle prestazioni di viaggio che la Kuoni si era impegnata a fornire in forza del contratto controverso e lo stupro e l'aggressione commessi da N su X costituivano una cattiva esecuzione di tale contratto.
- 52 Ne consegue che, in una situazione come quella di cui trattasi nel procedimento principale, un organizzatore di viaggi come la Kuoni può essere considerato responsabile nei confronti di un consumatore come X di una cattiva esecuzione del contratto che vincola le parti, quando tale cattiva esecuzione è dovuta al comportamento di un dipendente di un prestatore di servizi, che esegua gli obblighi derivanti da detto contratto.
- 53 Per quanto riguarda la seconda parte degli interrogativi del giudice del rinvio, richiamata al punto 31 della presente sentenza, occorre rilevare che l'articolo 5, paragrafo 2, della direttiva 90/314 prevede deroghe alla responsabilità di un organizzatore di viaggi «tutto compreso». Ai sensi di tale disposizione, l'organizzatore è responsabile dei danni derivanti al consumatore dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto di viaggio «tutto compreso», a meno che tale inadempimento o tale cattiva esecuzione non sia imputabile né alla sua colpa né a quella di un altro prestatore di servizi, perché ad esso si applica una delle cause di esonero dalla responsabilità di cui a tale disposizione.
- 54 Tra tali esimenti rientra quella di cui all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314, che si riferisce a situazioni in cui la mancata o cattiva esecuzione del contratto è dovuta a un avvenimento che l'organizzatore o il prestatore di servizi, con tutta la necessaria diligenza, non poteva prevedere o risolvere.
- 55 Nel caso di specie, come risulta dai punti 19 e 31 della presente sentenza, il giudice del rinvio chiede in sostanza se, qualora un organizzatore di viaggi «tutto compreso» abbia affidato l'esecuzione di un contratto, che lo vincola a due consumatori, a un prestatore di servizi alberghieri e un dipendente di tale prestatore di servizi abbia commesso uno stupro e un'aggressione ai danni di uno di tali due consumatori, tale circostanza possa costituire un avvenimento imprevedibile o insormontabile ai sensi di tale esimente.
- 56 A tal riguardo, occorre rilevare che detta esimente, poiché deroga alla regola che prevede la responsabilità degli organizzatori, sancita all'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314, deve essere oggetto di un'interpretazione restrittiva [v., per analogia, sente del 22 gennaio 2020, Pensionsversicherungsanstalt (Cessazione di attività dopo l'età pensionabile), C-32/19, EU:C:2020:25, punto 38 e giurisprudenza citata].
- 57 Inoltre, occorre ricordare che, in applicazione della giurisprudenza citata ai punti 36 e 37 della presente sentenza, tale esimente, in mancanza di un riferimento al diritto nazionale, deve essere interpretata in modo autonomo e uniforme tenendo conto non soltanto della sua formulazione, ma anche del contesto in cui si inserisce e dell'obiettivo perseguito dalla direttiva 90/314.
- 58 A tal riguardo, in primo luogo, dai termini dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314 risulta che l'avvenimento imprevedibile o insormontabile previsto da tale disposizione si distingue dal caso di forza maggiore. Infatti, detta disposizione enuncia come esimente distinta il caso di forza maggiore e lo definisce, rinviando all'articolo 4, paragrafo 6, secondo comma, lettera ii), di tale direttiva, come circostanze estranee a chi le adduce, anormali e imprevedibili, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nonostante ogni diligenza impiegata. La congiunzione disgiuntiva «o» posta tra la forza maggiore menzionata nella prima parte dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314 e l'avvenimento imprevedibile o insormontabile menzionato nella seconda parte di tale disposizione esclude che detto avvenimento possa essere assimilato a un caso di forza maggiore.

- 59 In secondo luogo, l'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314 esenta l'organizzatore dall'obbligo di risarcire il consumatore per danni causati da eventi imprevedibili, indipendentemente dalla circostanza che essi siano normali, o da eventi insormontabili, indipendentemente dalla questione se essi siano prevedibili o normali.
- 60 In terzo luogo, dall'articolo 5, paragrafo 2, della direttiva 90/314 risulta che le esimenti elencate nei diversi trattini di tale disposizione illustrano i casi precisi in cui l'inadempimento o la cattiva esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto di viaggio «tutto compreso» non sono imputabili né all'organizzatore né ad un altro prestatore di servizi, in quanto non può essere loro attribuita alcuna colpa. Tale mancanza di colpa implica che l'avvenimento insormontabile o imprevedibile di cui all'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314 debba essere interpretato come riguardante un fatto o un incidente che esula dalla sfera di controllo dell'organizzatore o del prestatore di servizi.
- 61 Orbene, dal momento che, per i motivi esposti al punto 48 della presente sentenza, le azioni o le omissioni di un dipendente di un prestatore di servizi in occasione dell'esecuzione di obblighi derivanti da un contratto di viaggio «tutto compreso» che comportano un inadempimento o un'inesatta esecuzione di detti obblighi dell'organizzatore nei confronti del consumatore rientrano in tale sfera di controllo, tali atti o omissioni non possono essere considerati avvenimenti insormontabili o imprevedibili, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314.
- 62 Di conseguenza, si deve ritenere che l'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314 non possa essere dedotto al fine di esonerare gli organizzatori dal loro obbligo di risarcire i danni causati ai consumatori come conseguenza dell'inadempimento o della cattiva esecuzione di obblighi derivanti da contratti di viaggio «tutto compreso» stipulati con tali organizzatori, qualora tali inadempimenti risultino da azioni o omissioni di dipendenti di prestatori di servizi che adempiono a detti obblighi.
- 63 Alla luce di tutte le considerazioni che precedono, occorre rispondere alle questioni poste dichiarando che l'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314, nella parte in cui prevede una causa di esonero dalla responsabilità dell'organizzatore di un viaggio «tutto compreso» per la corretta esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto relativo a un viaggio del genere, concluso tra tale organizzatore e un consumatore e disciplinato da tale direttiva, deve essere interpretato nel senso che, in caso di inadempimento o di cattiva esecuzione di tali obblighi, risultante dalle azioni di un dipendente di un prestatore di servizi che esegue tale contratto:
- tale dipendente non può essere considerato un prestatore di servizi ai fini dell'applicazione di tale disposizione e
  - l'organizzatore non può essere esonerato dalla responsabilità derivante da tale inadempimento o cattiva esecuzione, in applicazione di detta disposizione.

### **Sulle spese**

- 64 Nei confronti delle parti nel procedimento principale la presente causa costituisce un incidente sollevato dinanzi al giudice nazionale, cui spetta quindi statuire sulle spese. Le spese sostenute da altri soggetti per presentare osservazioni alla Corte non possono dar luogo a rifusione.

Per questi motivi, la Corte (Terza Sezione) dichiara:

**L'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso», nella parte in cui prevede una causa di esonero dalla responsabilità dell'organizzatore di un viaggio «tutto compreso» per la corretta esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto relativo a un viaggio del genere,**

**concluso tra tale organizzatore e un consumatore e disciplinato da tale direttiva, deve essere interpretato nel senso che, in caso di inadempimento o di cattiva esecuzione di tali obblighi, risultante dalle azioni di un dipendente di un prestatore di servizi che esegue tale contratto:**

- tale dipendente non può essere considerato un prestatore di servizi ai fini dell'applicazione di tale disposizione e**
- l'organizzatore non può essere esonerato dalla responsabilità derivante da tale inadempimento o cattiva esecuzione, in applicazione di detta disposizione.**

Firme