



LA CORTE SUPREMA DI CASSAZIONE
TERZA SEZIONE CIVILE

Composta da:

LUIGI ALESSANDRO SCARANO Presidente
ROBERTO SIMONE Consigliere
LAURA IRENE EMILIA GIRALDI Consigliere
ANTONELLA PELLECCCHIA Consigliere
MARILENA GORGONI Consigliere Rel.

Oggetto:

Acquisto di pacchetto turistico- Informazioni sui documenti necessari per l'espatrio

Ud.13/01/202
6 CC

ha pronunciato la seguente

ORDINANZA

sul ricorso iscritto al n. 25861/2024 R.G. proposto da:

■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ già ■■■■ ■■■■■ ■■■■■ e ■■■■■
■■■■■ rappresentati e difesi dall'avvocato ■■■■■ ■■■■■, con
domicilio digitale *ex lege*;

-ricorrenti-

contro

■■■■■ SPA, rappresentata e difesa dall'avvocato ■■■■■
■■■■■ con domicilio digitale *ex lege*;

-controricorrente-

nonché contro

■■■■■ ■■■■■ SAS DI ■■■■■ ■■■■■ rappresentata e difesa
dall'avvocato ■■■■■, con domicilio digitale *ex lege*;

-controricorrente-



████████ S.p.A., composto da volo e soggiorno in *hotel* a Sharm El Sheik per il prezzo complessivo di euro 2.065,00, ma, fatti imbarcare i bagagli nella stiva dell'aereo, dopo una serie di controlli sui documenti e sui bagagli medesimi già effettuati, l'operatore di ██████████ S.p.A., ausiliario del *tour operator*, aveva rifiutato l'imbarco alla ██████████ ritenutala non in possesso di un documento valido per entrare in Egitto, disponendo la stessa di un passaporto temporaneo, come tale privo delle impronte digitali e del relativo visto di ingresso.

Veniva altresì esclusa ogni responsabilità dell'agenzia ██████████ che aveva svolto il ruolo di intermediaria nella vendita del pacchetto turistico, e del vettore aereo ██████████ S.p.A., entrambi chiamati in giudizio dalla ██████████ S.p.A., perchè indicati come i responsabili di quanto accaduto.

Detta sentenza è stata riformata dal Tribunale di Venezia che, con la pronuncia n. 3782/2024 del 27/05/2024, ha accolto il gravame proposto da ██████████ S.p.A., escludendone la responsabilità per inadempimento, atteso che il catalogo ██████████ ██████████ espressamente prevedeva che i cittadini stranieri dovessero rivolgersi alle autorità competenti per sapere quali documenti fossero idonei all'espatrio e perché non era a conoscenza del fatto che la ██████████ non disponeva di un passaporto ordinario, bensì di un passaporto temporaneo che, per la sua eccezionalità, essendo rilasciato solo in casi di necessità ed urgenza, ha validità e operatività limitate.

Il tribunale ha escluso per le stesse ragioni anche la responsabilità del vettore aereo e quanto all'agenzia di viaggi ha rilevato che nel contratto con essa stipulato si faceva espresso riferimento all'obbligo per gli stranieri di reperire le informazioni relative ai documenti necessari per il viaggio presso le autorità competenti e che il fatto che essa, prodigandosi per reperire le informazioni in luogo del soggetto effettivamente obbligato, avesse ingenerato un legittimo affidamento nei signori ██████████ e ██████████ circa l'idoneità dei documenti in loro possesso, non li esonerava



informazioni sui documenti validi per l'espatrio erano riportate anche nel catalogo esplicativo della vacanza " [REDACTED] ove era indicato che per la destinazione del Mar Rosso era necessario: il possesso di un passaporto con validità residua di almeno sei mesi alla data di arrivo (per i cittadini italiani anche solo la carta d'identità valida per l'espatrio, con validità residua di sei mesi), l'obbligatorietà del visto turistico di ingresso al costo di euro 33,00, addebitato all'atto della prenotazione e materialmente rilasciato all'ingresso in Egitto, la necessità di controllare i propri documenti di espatrio presso le autorità competenti.

Ne traggono la conclusione che avevano il diritto, derivante dall'art. 37 del Codice del turismo, di ricevere le informazioni sopra indicate prima di concludere il contratto di compravendita del pacchetto turistico con [REDACTED] S.p.A., in forza di mandato da quest'ultima conferito all'agenzia [REDACTED] e che la stessa, attivatasi presso il Consolato Generale dell'Egitto a Milano e il Consolato della Romania a Trieste, aveva confermato loro la necessità di un passaporto con una validità residua di sei mesi e del visto ottenibile all'arrivo in Egitto. Proprio in ragione di ciò presso la stessa agenzia la [REDACTED] aveva prenotato un volo aereo, da e per la Romania, al fine di consentirle di procurarsi il passaporto, con validità residua di ben oltre i sei mesi, richiesto dalle autorità egiziane; sostengono che il passaporto ottenuto che scadeva nell'agosto 2016, benché temporaneo, era un vero e proprio documento di viaggio, seppur con validità ridotta rispetto al passaporto ordinario rilasciato in tutti i casi in cui ci siano la necessità e l'urgenza di ottenere il passaporto, ma sia impossibile il rilascio di uno ordinario; ritengono che spettava ad [REDACTED] S.p.A. informare la [REDACTED] che non era sufficiente che il passaporto avesse validità residua di sei mesi, ma che era necessario altresì che si trattasse di passaporto ordinario e non temporaneo.

2) Con il secondo motivo i ricorrenti prospettano la violazione dell'art. 43 del Codice del turismo e degli artt. 1453 e ss. cod.civ., in relazione all'art.



verso chi versa, per definizione normativa, in una situazione di svantaggio informativo opera anche nella fase che precede la conclusione del contratto, perché assolve tanto la funzione di impedire menomazioni volitive dipendenti dall'ignoranza di fatti e di circostanze rilevanti quanto quella di disvelare notizie utili al pieno controllo dello svolgimento del rapporto che il consumatore, per definizione collocato in una situazione di minorità informativa, ha difficoltà ad acquisire.

La disciplina del contratto di vendita di pacchetto turistico si contraddistingue, come osservato in dottrina, perché « l'adempimento degli obblighi di informazione perde la dimensione statica che gli è propria in larga parte del diritto contrattuale europeo e assume una dimensione dinamica poiché l'informazione non è più soltanto un rimedio di per sé contro la conclusione non consapevole di contratti squilibrati da parte del consumatore, ma si salda anche all'esecuzione del rapporto contrattuale e diventa così uno dei presupposti di un rimedio ulteriore: la responsabilità contrattuale del venditore o dell'organizzatore del pacchetto turistico».

Nel caso di specie, a prescrivere detto obbligo di informazione quanto ai documenti necessari per l'espatrio era l'art. 37 del Codice del turismo nel testo applicabile *ratione temporis*, a mente del quale «Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, l'intermediario o l'organizzatore forniscono per iscritto informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno». Dette informazioni era previsto che dovessero essere riportate, ai sensi dell'art. 38, primo comma, lett. e) nell'opuscolo informativo e che fossero vincolanti, ai sensi dell'art. 38, secondo comma, per l'organizzatore e per l'intermediario.



Ora, nella specie il tribunale, al fine di escludere la responsabilità sia del *tour operator* che dell'intermediario (va rilevato, però, che il ricorso per cassazione ha interessato la sentenza del tribunale solo nella parte in cui ha escluso la responsabilità per inadempimento del *tour operator*, sicché sull'assenza di responsabilità dell'agenzia di viaggio si è formato il giudicato), ha attribuito rilievo al fatto che l'opuscolo informativo relativo al pacchetto █████ █████ imponesse ai turisti di acquisire le informazioni sui documenti necessari all'espatrio.

Dalla prescrizione normativa in parola si evince, invece, che la disciplina degli obblighi di comunicazione e di informazione si inverteva tanto nell'essenzialità dell'informazione nella fase precedente la conclusione del contratto quanto nell'incremento delle possibilità di conoscenza, stanti i vincolanti obblighi di ricorso alla cosiddetta Textform, cioè ad una forma modulo, indicante un corredo documentale concepito quale strumento volto a permettere all'acquirente del pacchetto turistico un controllo ulteriore — documentale, appunto — delle condizioni previste dal contratto, destinata a restare distinta dal formalismo dell'atto e funzionale all'avviamento al contratto. In altri termini, per il legislatore, il turista era esonerato dalla fatica di procurarsi le informazioni di cui necessitava e che, come quelle rilevanti nel caso di specie, avrebbe potuto persino procurarsi autonomamente, a prescindere dal contenuto delle prescrizioni indicate nelle condizioni generali di contratto

Pur dovendosi individuare, in linea con la tendenza giurisprudenziale più recente, una misura di ragionevolezza cui devono attenersi le misure consumeristiche, onde non sbilanciare la tutela del consumatore, favorendone gli abusi, là dove il difetto informativo venga invocato in modo pretestuoso, (v. Cass. 8/07/2020, n. 14257 e, sia pure, relativamente a un diverso contesto normativo, Cass. 23/12/2024), n.33984; Cass. 28/03/2025, n.8224), non può farsi a meno di rilevare che effettivamente i ricorrenti sono stati vittima di un pregiudizio informativo,



avendo ricevuto un'informazione solo parziale e comunque inadeguata quanto alle condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto per entrare in Egitto.

Ne costituiscono riprova l'incontestata circostanza che l'agenzia di viaggi si era rivolta al consolato per acquisire le informazioni necessarie e che, proprio in forza delle informazioni ricevute, era stato acquistato presso la medesima agenzia un biglietto aereo di andata e ritorno dalla Romania, onde consentire alla ■■■ di munirsi del passaporto necessario per l'espatrio in Egitto.

Il titolo ottenuto -il passaporto temporaneo con validità di un anno- era pienamente conforme a quello che l'agenzia di viaggi aveva loro indicato come sufficiente (passaporto con residua validità di sei mesi), e che lo fosse -o almeno che apparisse tale- è risultato comprovato dal fatto che gli ausiliari del vettore aereo avevano consentito alla ■■■ il superamento del *check in* e l'imbarco dei bagagli da stiva.

In sostanza la differenza tra passaporto temporaneo e passaporto ordinario e la necessità che la ■■■ si munisse del passaporto ordinario non erano chiare neppure agli operatori specializzati: all'agenzia di viaggi che, pur edotta del fatto che la ■■■ si era recata in Romania al solo scopo di ottenere il passaporto, trattenendovisi solo pochi giorni (v. p. 4 del controricorso), e che quindi era inverosimile che potesse conseguire il passaporto ordinario in così breve lasso di tempo, ed ai soggetti incaricati in aeroporto di verificare i documenti della ■■■ che infatti le avevano consentito di superare i controlli iniziali col passaporto temporaneo; *a fortiori* non poteva pretendersi che gli ignari turisti apprezzassero la differenza tra passaporto ordinario e passaporto temporaneo, sì da imporre loro l'obbligo di comunicare all'agenzia di viaggi – anche ammesso che quest'ultima avesse ipotizzato che in pochi giorni la ■■■ fosse riuscita a ottenere il rilascio del passaporto ordinario – che la ■■■ possedesse solo il passaporto temporaneo.



Ebbene, il tribunale tra due opzioni ricostruttive – quella che privilegia formalisticamente il c.d. dogma consumeristico che vuole il consumatore in una situazione di presunzione assoluta di debolezza, sempre e comunque meritevole di protezione, e che ragiona degli obblighi di informazione come di obblighi funzionali al soddisfacimento dell'interesse del consumatore/turista, ritenendo, quindi, che l'informazione non pervenuta nella sfera di conoscibilità del consumatore ovvero pervenutagli in forma incompleta o tardiva, quale che fosse la capacità o la possibilità di utilizzare a suo vantaggio le informazioni avute, non è mai immune da conseguenze e quella che sposa la soluzione ispirata evidentemente al principio di autoresponsabilità del consumatore, ritenendo che la previsione, contenuta nell'opuscolo informativo, dell'obbligo di attivarsi per acquisire informazioni relative ai documenti necessari per l'espatrio - ha privilegiato quest'ultima, ma lo ha fatto a) senza considerare le prescrizioni normative di cui all'art. 37 del Codice del turismo (e facendo prevalere le prescrizioni contenute nel catalogo della ██████████ ██████████ b) senza attribuire rilevanza all'affidamento incolpevole ingenerato negli odierni ricorrenti dalle informazioni ottenute dall'agenzia ██████████

E' quanto emerge inequivocabilmente dalla seguente affermazione contenuta a p. 6 della impugnata sentenza: il fatto che «successivamente ██████████ si sia prodigata per reperire le informazioni in luogo del soggetto effettivamente obbligato può aver ingenerato un legittimo affidamento nei signori ██████████ e ██████████ di idoneità dei documenti alla luce della corrispondenza intercorsa con il consolato egiziano; tuttavia, tale legittimo affidamento, da una parte, non esonera totalmente gli interessati dall'obbligo assunto di reperire le informazioni necessarie alla partenza e, dall'altra parte, impone all'interessato di fornire l'informazione corretta (nel caso di specie il possesso del passaporto temporaneo) in modo da consentire all'agenzia di porre le giuste domande e reperire le corrette informazioni».



In sostanza, il tribunale ha preso le mosse dall'assunto che i turisti, e non l'agenzia [REDACTED] e neppure il *tour operator*, fossero obbligati a acquisire le informazioni per espatriare in Egitto, è caduto, tuttavia, in contraddizione quando ha ritenuto i turisti non esonerati totalmente dall'obbligo di reperire le informazioni necessarie, non si è curato affatto di accertare – anche ammesso che l'agenzia [REDACTED] non fosse obbligata a fornire ai turisti l'informazione sui documenti necessari all'espatrio – a che titolo si fosse attivata per acquisire quelle informazioni, se non in forza di un incarico in tal senso conferitole dai clienti – deve, infatti, ribadirsi che «Qualora un pacchetto turistico del "tour operator" venga acquistato per il tramite di un'agenzia di viaggi, quest'ultima agisce, al contempo, come mandataria sia all'acquisto per conto del cliente sia alla vendita per conto del medesimo "tour operator", ed in tal veste assicura la conclusione, tra i predetti mandanti, del contratto di viaggio, sicché i diritti e gli obblighi relativi a tale ultimo rapporto sorgono direttamente tra "tour operator" e cliente finale»: Cass. 4/11/2020, n. 26694 - non ha tratto alcuna conseguenza dal fatto che nei turisti si fosse ingenerato per effetto delle informazioni ottenute, tramite l'agenzia [REDACTED] una situazione di buona fede e di affidamento incolpevole circa l'idoneità, benché ciò non corrispondesse alla realtà, del passaporto con validità superiore a sei mesi per l'espatrio della Dell in Egitto, né del fatto che anche dei professionisti del settore – l'agenzia di viaggi, la quale dopo il diniego di imbarco della [REDACTED] si era finanche detta convinta che ciò che si era verificato doveva essere frutto di un equivoco, e gli operatori a terra del vettore aereo che avevano consentito alla [REDACTED] di effettuare il *check in* e di imbarcare i suoi bagagli nella stiva - si fossero dimostrati propensi a ritenere idoneo all'espatrio in Egitto il passaporto temporaneo che comunque soddisfaceva l'unica condizione esplicitamente richiesta, vale a dire la durata residua di almeno sei mesi.



La conclusione del giudice *a quo*, secondo il quale «l'obbligo di informazione relativo alla documentazione necessaria alla partenza non può tradursi anche in un obbligo di verifica dell'effettivo possesso della documentazione prima della partenza. È compito del viaggiatore munirsi dei documenti idonei ovvero informarsi se i documenti in suo possesso siano o meno idonei alla vacanza che desidera fare o se piuttosto debba scegliere una destinazione diversa raggiungibile con i documenti in possesso», è implausibile sulla scorta di quanto dianzi rilevato, perché, avendo gli odierni ricorrenti ottenuto una informazione incompleta e come tale fuorviante secondo il senso comune, relativamente ai documenti necessari per l'espatrio in Egitto, non può imputarsi loro di non avere adempiuto l'obbligo di verifica dell'effettivo possesso di documentazione idonea prima della partenza.

4) Con il ricorso incidentale la ██████████ S.a.S. di ██████████ si duole della violazione degli articoli 91, 92 e 132, 2° comma, n. 4 cod.proc.civ., per avere il tribunale compensato le spese legali, nonostante ██████████ S.p.A. l'avesse chiamata in causa in qualità di intermediaria per asserite informazioni non date ai signori ██████████ e ██████████. Secondo la ricorrente, attesa l'infondatezza della sua chiamata in causa da ██████████ S.p.A., le spese processuali sostenute per difendersi nel giudizio nel quale era risultata totalmente vittoriosa, avrebbero dovuto essere poste a carico del chiamante.

5) Alla fondatezza nei suindicati termini dei motivi consegue l'accoglimento del ricorso principale, assorbito l'incidentale, con rinvio al Tribunale di Venezia, che in diversa composizione procederà a nuovo esame, facendo dei suindicati disattesi principi applicazione.

Il giudice del rinvio provvederà anche in ordine alle spese del giudizio di cassazione.

P.Q.M.



La Corte accoglie il ricorso principale nei termini di cui in motivazione; dichiara assorbito il ricorso incidentale. Cassa in relazione l'impugnata sentenza e rinvia, anche per le spese del giudizio di cassazione, al Tribunale di Venezia, in diversa composizione.

Così deciso nella camera di consiglio del 13 gennaio 2026 dalla Terza Sezione civile della Corte Suprema di Cassazione.

Il Presidente

LUIGI ALESSANDRO SCARANO

