



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO

VOLARE in equilibrio



**PARERE - IN MATERIA DI CLAUSOLE VESSATORIE NEI CONTRATTI DI TRASPORTO
AEREO NAZIONALE/COMUNITARIO DI PERSONE E BAGAGLI AL SEGUITO**

Si ringraziano i professori

Vincenzo Franceschelli, Carla Vignali e l'avvocato **Paolo Giuggioli**, per la collaborazione prestata nella redazione del Parere, in qualità di componenti della Commissione tecnica per la verifica della presenza di clausole vessatorie nelle condizioni generali di contratto nel settore del trasporto aereo.

Indice

PARTE PRIMA: l'indagine della Camera di commercio di Milano

1. Generalità	9
2. Ambito dell'indagine	12
3. I lavori della Commissione	14
4. Sintesi e tipologia dell'indagine	15
4.1 Stile di redazione delle condizioni generali	15
4.2 Tipologie di clausole potenzialmente vessatorie	16
4.3 Prezzo del trasporto e "ancillary revenue"	17
4.4 Il sistema aeroportuale, il costo del trasporto e l'accesso	18
4.5 Orari e ritardi	18
4.6 Esame specifico delle singole clausole	19

PARTE SECONDA: Trasporto aereo e consumatori

5. Le origini del contratto di trasporto aereo	23
6. Il contratto di trasporto e contratto di trasporto aereo. Evoluzione della disciplina	25
7. Fonti	26
8. Il passeggero consumatore e il contratto	28
9. La situazione attuale: contratto di trasporto e contratto di viaggio	28
10. Il contratto di trasporto aereo è sempre e comunque un contratto del consumatore?	32

11. Condizioni generali di contratto, trasporto aereo e disciplina delle clausole vessatorie	36
--	----

PARTE TERZA: Disamina delle clausole contenute nelle condizioni generali di contratto

12. Esame delle clausole vessatorie: premessa	41
13. Il consumatore-passeggero	47
14. Tariffe e / tasse e sovrapprezzi	49
15. Biglietto emesso a tariffa speciale: clausola di irrimborsabilità e di immodificabilità	57
16. Prenotazione - prenotazioni on line o tramite call center	59
17. Prenotazione-cancellazione della prenotazione per il ritorno o per le destinazioni successive nell'ipotesi in cui il consumatore non si presenti per il primo volo	62
18. Riservatezza e sicurezza dei dati relativi alle carte di credito scambiati on line	65
19. Posto a bordo dell'aeromobile	66
20. Sostituzione del vettore e dell'aeromobile	68
21. Accettazione imbarco e sistemazione a bordo	71
22. Viaggiare con bambini /minori	75
23. Donne in stato di gravidanza	77
24. Passeggeri con disabilità o mobilità ridotta	77
25. Trasporto di animali domestici	79
26. Orari ufficiali del vettore	80
27. Rifiuto a bordo e limitazione del trasporto	87

28. Cambi cancellazioni e ritardi e compensazione per negato imbarco. Ritardi _____	89
29. Cambi cancellazioni e ritardi e compensazione per negato imbarco. Cancellazione /annullamento del volo _____	91
30. Cambi cancellazioni e ritardi e compensazione per negato imbarco. Cambi _____	95
31. Overbooking /negato imbarco _____	96
32. Bagaglio _____	97
33. Comunicazione del reclamo _____	101
34. Responsabilità per danni _____	102
35. Foro per le controversie e procedura di conciliazione _____	105

ALLEGATI

• artt. 33, 34, 35, 36 e 9 del codice del consumo _____	111
• osservazioni dell'associazione dei consumatori Adicosum _____	116

PARERE - in materia di clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo nazionale/comunitario di persone e bagagli al seguito

A large, stylized, light-colored 'C' shape is centered on a dark red background. The 'C' is composed of three concentric, thick, curved segments that do not fully close, creating a sense of motion or a partial circle.

PARTE PRIMA

L'indagine
della Camera di commercio di Milano

PARERE - in materia di clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo nazionale/comunitario di persone e bagagli al seguito

1. Generalità

La legge di riforma del 1993 n. 580 ha attribuito alle Camere di Commercio la funzione di garanzia degli interessi generali delle imprese, vigilando sul corretto funzionamento delle regole del mercato, intervenendo anche là dove si determina una situazione di disparità del potere contrattuale.

Funzione ribadita dal D.lgs. 23/2010 “Riforma dell’ordinamento relativo alle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura” e richiamata anche dal Codice del Consumo (D. lgs. 206/2005, art. 37) che riconosce alle Camere di Commercio la legittimazione attiva per adire in giudizio per la proposizione dell’azione inibitoria di clausole ritenute vessatorie¹.

La Camera di Commercio di Milano, da anni impegnata nel controllo delle condizioni contrattuali dei vari settori economici, è oggi impegnata a verificare la trasparenza e l’equilibrio delle condizioni contrattuali del trasporto aereo passeggeri e bagaglio al seguito ed ha nominato una Commissione a tale scopo.

Questa Commissione, volta al controllo delle clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo, (la “Commissione”) è stata costituita ai sensi dell’art. 2, comma 4, l. 29 dicembre 1993, n. 580, che attribuisce alle Camere di commercio la facoltà di “promuovere forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti”.

1. Articolo 37 - Azione inibitoria

1. Le associazioni rappresentative dei consumatori, di cui all'articolo 137, le associazioni rappresentative dei professionisti e le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, possono convenire in giudizio il professionista o l'associazione di professionisti che utilizzano, o che raccomandano l'utilizzo di condizioni generali di contratto e richiedere al giudice competente che inibisca l'uso delle condizioni di cui sia accertata l'abusività ai sensi del presente capo.

2. L'inibitoria può essere concessa, quando ricorrono giusti motivi di urgenza, ai sensi degli articoli 669-bis e seguenti del codice di procedura civile.

3. Il giudice può ordinare che il provvedimento sia pubblicato in uno o più giornali, di cui uno almeno a diffusione nazionale.

4. Per quanto non previsto dal presente articolo, alle azioni inibitorie esercitate dalle associazioni dei consumatori di cui al comma 1, si applicano le disposizioni dell'articolo 140.

La Commissione è composta dal prof. Vincenzo Franceschelli, professore ordinario di diritto privato presso l'Università Milano Bicocca, dall' avv. Paolo Giuggioli, Presidente dell'Ordine degli avvocati nel foro di Milano, coadiuvato dall'avv. Carola Guarino, dalla prof. ssa Carla Vignali, professore di diritto privato presso l'Università Milano Bicocca. I lavori della Commissione sono stati coordinati dalla Dott.ssa Valeria Sala, Responsabile del Servizio Armonizzazione del Mercato, e dal Dott. Mauro Scialabba, del Servizio Armonizzazione del Mercato, Area Sviluppo del Territorio e del Mercato, della Camera di commercio di Milano.

La Commissione si è prefissata i seguenti passaggi procedurali: operare, innanzitutto, una ricognizione generale delle condizioni generali di contratto in uso nei contratti di trasporto aereo con il reperimento dei modelli contrattuali in uso del settore prescelto; successivamente procedere alla verifica della presenza di clausole vessatorie nelle condizioni generali dei singoli contratti di trasporto aereo con incontri con i soggetti coinvolti, quali le associazioni dei consumatori e le compagnie aeree interessate, al fine di esaminare singolarmente le singole clausole contenute nelle condizioni generali di contratto, e verificarne la potenziale vessatorietà.

La prima di queste funzioni ha un valore in sé, per quella efficacia indiretta, persuasiva, suggestiva che ha l'esistenza stessa di una commissione che ha un compito istituzionale di verifica e controllo.

In altre parole, da un punto di vista pratico, il fatto di essere, o di poter essere, esaminati costituisce, di per sé, per le compagnie aeree, una occasione per rivedere il proprio sistema di negoziazione con il pubblico dei consumatori, e, qualche volta un utile deterrente all'inserimento di clausole vessatorie.

L'audizione delle associazioni dei consumatori offre a loro, e alla Commissione, l'occasione di raccogliere ed esaminare le principali doglianze dei fruitori del servizio. Consente cioè di sentire il "polso reale" del mercato.

L'incontro con le compagnie aeree crea un canale diretto con l'autore delle clausole, con chi, in sostanza, le redige e le deve applicare. L'incontro — lo si è visto nell'arco del tempo — è spesso fruttuoso perché le compagnie valutano le osservazioni che

emergono dalle discussioni con la Commissione come uno stimolo all'aggiornamento e alla modifica di alcune clausole.

Va inoltre detto che l'interagire — in una cornice terza, perché istituzionale — dell'impresa autrice delle clausole e degli utilizzatori risponde ad una tradizione giuridica che determinò il legislatore, or sono ormai più di cinquant'anni, a regolare il sistema delle condizioni generali.

L'ultimo compito assegnato alla Commissione — l'esame delle singole clausole, clausola per clausola — si è, infine, rivelato utile, non solo e non tanto per rispondere al fine di "sterilizzare" le clausole abusive, ma anche per cogliere alcune tendenze generali, che sono comuni al settore. Ché spesso accade che una impresa si "ispiri" a quello che fa un'altra, e che, per naturale pigrizia, l'una copi l'altra, con il generarsi di "incrostazioni" inutili, oltreché dannose.

Infine, non foss'altro, il lavoro di questa Commissione ha costituito, per l'impresa, l'occasione di rivedere il sistema, aggiornando e modificando clausole vecchie, che, per naturale sedimentazione, si erano "incrostate" nel sistema contrattuale, per tradizione, per amore del vecchio e per contestuale timore del nuovo.

Da ultimo, agli incontri — anche per sollecitazione di questa stessa Commissione — le parti hanno fatto seguire utili osservazioni scritte, che hanno contribuito ad eliminare il superfluo e a focalizzare l'attenzione sui punti più rilevanti.

2. Ambito dell'indagine

La Commissione nello svolgimento della sua attività ha preso in considerazione le compagnie aeree che operano in ambito nazionale.

Particolare attenzione è stata data al traffico nell'ambito del Sistema aeroportuale lombardo.

Si riportano qui di seguito i dati relativi al traffico degli aeroporti che operano nell'ambito del Sistema aeroportuale lombardo (Aeroporti di Malpensa, Linate, Orio al Serio, Montichiari). Dati Gennaio / Dicembre 2011².

L'aeroporto di Malpensa in cifre

Dati del periodo: Gennaio - Dicembre 2011

Ente gestore: SEA - Aeroporti di Milano

Passeggeri su:

- voli nazionali 3.885.856
- voli internazionali 15.201.242

Numero voli:

- nazionali 36.570
- internazionali 150.210

Cargo:

- merci avio 440.258
- posta 10.188

L'aeroporto di Linate in cifre

Dati del periodo: Gennaio - Dicembre 2011

Ente gestore: SEA - Aeroporti di Milano

Passeggeri su:

- voli nazionali 5.570.173
- voli internazionali 3.491.576

2. Dati forniti dalla Regione Lombardia e reperibili sul sito <http://www.trasporti.regione.lombardia.it/>

Numero voli:

- nazionali 56.709
- internazionali 37.838

Cargo:

- merci avio 15.852
- posta 3.739

L'aeroporto di Bergamo Orio al Serio in cifre

Dati del periodo: Gennaio - Dicembre 2011

Ente gestore: S.A.C.B.O.

Passeggeri su:

- voli nazionali 2.577.192
- voli internazionali 5.833.492

Numero voli:

- nazionali 21.255
- internazionali 48.178

Cargo:

- merci avio 112.250
- merci superficie 306

L'aeroporto di Brescia Montichiari in cifre

Dati del periodo: Gennaio - Dicembre 2011

Ente gestore: Aeroporti Sistema del Garda

Passeggeri su:

- voli nazionali 1.033
- voli internazionali 26.731

Numero voli:

- nazionali 3.706
- internazionali 511

Cargo:

- merci avio 1.960
- posta 27.290

3. I lavori della Commissione

La costituenda Commissione si è riunita per la prima volta nel mese di Giugno 2011; in quell'occasione è stata illustrata l'attività di verifica della presenza di clausole vessatorie nei contratti aerei che stava per essere avviata e sono state individuate le compagnie aeree i cui contratti avrebbero dovuto essere esaminati.

La Commissione, ricevuto l'incarico di consulenza dalla Giunta della Camera di Commercio in data 12 maggio, si è riunita il 20 luglio 2011. In quella occasione dall'Ufficio viene fornito ai membri della Commissione il materiale per un primo esame dei contratti raccolti e per la predisposizione di un piano di lavoro.

Sulla base del calendario predisposto si sono contattate le associazioni dei consumatori interessate e si sono contattati gli operatori.

Il 5 ottobre 2011, si è tenuto un incontro con il rappresentante dell'ENAC e con le associazioni dei consumatori: ADOC, LEGACONSUMATORI, ALTROCONSUMO.

Successivamente all'incontro, Altroconsumo ha inviato osservazioni scritte, in particolare un'analisi delle tipologie di casi di disservizi più frequenti nei voli aerei relativamente al periodo 2011.

Il 25 ottobre 2011, si è svolto l'incontro con le compagnie aeree: Air Italy, Skybridge, Tap, Meridiana, Windjet, Lufthansa.

Il 30 novembre 2011 si è svolto il secondo incontro con le compagnie aeree con l'audizione di Alitalia e Easyjet.

In data 11 gennaio 2012, si è tenuto il terzo incontro con le compagnie aeree con l'audizione di Air France.

4. Sintesi e tipologia dell'indagine

In sintesi, l'indagine della Commissione si è articolata in più fasi: l'incontro con le compagnie aeree, con le associazioni dei consumatori, l'esame dei contratti di trasporto aereo, l'esame comparativo dei contratti stessi, l'esame delle singole clausole.

Con riferimento agli incontri con le compagnie aeree va dato atto che essi sono stati proficui. I rappresentanti delle compagnie aeree si sono confrontati con la Commissione sulle clausole da loro predisposte, approfondendo i temi proposti, e dando accurate illustrazioni tecniche della ragione di alcune clausole di dubbia o controversa interpretazione. In alcuni casi, hanno fatto proprie le osservazioni della Commissione, e hanno dichiarato la propria disponibilità a prendere in considerazione la modifica di clausole.

Proficuo è stato il dialogo con le associazioni dei consumatori. Esse hanno rappresentato il punto di vista degli utilizzatori in modo ampio e appassionato, permettendo alla Commissione di cogliere gli aspetti più controversi del sistema, in un quadro di largo respiro, rappresentativo della realtà concreta. Oltre la realtà tecnica dei testi contrattuali e delle singole clausole, sono stati rappresentati i disagi concreti che il consumatore ha nel leggere testi in ipotesi formalmente corretti, ma di difficile assimilazione. In alcuni casi è stata rappresentata alla Commissione la frattura tra norma astratta e prassi concreta.

In sintesi:

4.1 Stile di redazione delle condizioni generali

L'esame comparativo dei contratti permette alla Commissione di affermare che, nella redazione di essi, le compagnie non seguano stili uniformi. Alcune condizioni generali di contratto sono redatte in modo prolisso, altre in modo sintetico. Alcune si articolano in decine di pagine, altre in poche. Naturalmente non è compito di questa Commissione

indicare una preferenza per uno o l'altro dei modelli: quello sintetico o quello esaustivo. E' comunque ragionevole affermare che condizioni generali di contratto prolisse, che tutto vogliono regolare e riportare, sono, in pratica, illeggibili. Nessun viaggiatore/ consumatore le legge, e ne trae informazioni utili. Similmente, condizioni generali di contratto troppo sintetiche, povere di informazioni, possono rivelarsi decettive. Sta, naturalmente, alle compagnie trovare il giusto mezzo, redigendo condizioni generali di contratto che contemperino la completezza con la sintesi. Trovare un punto di equilibrio risponde al dovere di chiarezza, imposto dal sistema a tutela del consumatore.

4.2 Tipologie di clausole potenzialmente vessatorie.

La Commissione ha individuato, nell'esame delle condizioni generali di contratto esaminate, ventitré tipologie di clausole che possono essere viziate da profili di vessatorietà: Tariffe, tasse e sovrapprezzi; clausole di irrimborsabilità e di immodificabilità; prenotazione; prenotazioni on line o tramite call center; Prenotazione-cancellazione della prenotazione per il ritorno o per le destinazioni successive nell'ipotesi in cui il consumatore non si presenti per il primo volo; Riservatezza e sicurezza dei dati relativi alle carte di credito scambiati on line; Posto a bordo dell'aeromobile; Sostituzione del vettore e dell'aeromobile; Accettazione imbarco e sistemazione a bordo; Viaggiare con bambini /minori; Donne in stato di gravidanza; Passeggeri con disabilità o mobilità ridotta; Trasporto di animali domestici; Orari ufficiali del vettore; Rifiuto a bordo e limitazione del trasporto; Cambi cancellazioni e ritardi e compensazione per negato imbarco; Ritardi; Annullamento del volo; Cambi; Overbooking/negato imbarco; Bagaglio; Comunicazione del reclamo; Responsabilità per danni; Foro per le controversie e procedura di conciliazione.

Tutte le clausole hanno meritato attenzione e sono state esaminate per verificare la loro potenziale vessatorietà.

Dello specifico esame di esse si da conto nella parte terza di questa relazione.

Tra queste, per rilevanza nell'interesse del consumatore, se ne possono enucleare tre: le clausole attinenti al prezzo del trasporto, agli orari e alla disciplina dei ritardi.

4.3 Prezzo del trasporto e “ancillary revenue”.

Le condizioni generali di contratto non costituiscono, in sé, l'elemento determinante della scelta del consumatore per l'una o l'altra compagnia. Tuttavia la regolazione dei prezzi aggiuntivi dei servizi offerti può influire sulla scelta.

Le modalità di check in, di imbarco, la scelta di questo o quel posto, il numero e il peso del bagaglio così come altri servizi aggiuntivi, sono con sempre maggiore intensità regolati dalle compagnie in modo concorrenziale, affiancandosi al valore del prezzo del trasporto come elemento di scelta.

Nell'offerta al pubblico, nelle comunicazioni promozionali e nei contratti il prezzo del trasporto – che deve essere trasparente e determinato – è spesso indicato in un “prezzo base”.

Sotto questo profilo, la Commissione non ha potuto non rilevare che, in ragione di tale nuovo e sempre più diffuso fenomeno, la chiarezza delle informazioni si riveli sempre di più essenziale nei rapporti con il consumatore.

Il fenomeno, di recente diffusione, è definito come “ancillary revenue”.

Si deve segnalare che un recente studio³ ha rilevato come i c.d. costi aggiuntivi sono divenuti un elemento rilevante del bilancio delle compagnie aeree. Nel 2011 le “ancillary revenue” sono valutate in €18.23 miliardi, con un incremento del 66 % in due anni. Si intendono per “ancillary revenue” la scelta del posto, l'accesso facilitato, il bagaglio aggiuntivo, il menù personalizzato, l'imbarco prioritario e così via, secondo la fantasia delle compagnie.

Nulla di illecito, in una ottica aggressiva di marketing.

3. *IdeaWorks Company Com – il Report è reperibile al sito <http://www.ideaworkscompany.com/wp-content/uploads/2012/07/press-release-70-ancillary-revenue-top-10-pdf>*

Ma se il c.d unbundling del prezzo del trasporto è presentato al consumatore in modo poco trasparente, esso può divenire decettivo, e le clausole che lo regolano vessatorie.

4.4 Il sistema aeroportuale, il costo del trasporto e l'accesso

Un ulteriore profilo di carattere generale riguarda le modalità di accesso all'aeroporto per procedere all'imbarco. Non v'è dubbio che l'indicazione dei mezzi di collegamento con lo scalo aeroportuale non riguardino la redazione delle condizioni generali di contratto, e quindi i lavori di questa Commissione. Tuttavia è innegabile che tali aspetti coinvolgano il consumatore, e quindi, direttamente o indirettamente che sia, i profili di chiarezza e l'obbligo di informazione. Le Compagnie indicano, di regola, il tempo in cui il viaggiatore deve presentarsi all'imbarco, pena l'esclusione dall'imbarco stesso. Forse sarebbe opportuno una maggiore informazione su modalità e costi. In alcuni casi, paradossalmente, il costo per raggiungere un aeroporto eguagliano, per non dire superano, i costi del trasporto aereo.

Per il consumatore lombardo tale profilo è di particolare rilevanza, se si comparano le modalità e i costi di accesso agli aeroporti di Linate, Malpensa ed Orio al Serio. Linate è ben collegata, a prezzi modesti, che non influiscono in modo determinante sul costo generale del trasporto aereo. Malpensa è ben collegata, con prezzi regolamentati e quantificabili a priori. Orio al Serio, per contro, non gode di un sistema di collegamento razionale, e, soprattutto, ha costi – e tempi – non quantificabili a priori, che quindi possono generare per il consumatore sgradevoli sorprese.

4.5 Orari e ritardi

Infine, non si può che segnalare come orari e ritardi siano elementi collegati. La disciplina europea e italiana sui diritti del passeggero in caso di ritardo dell'aeromobile è evidentemente legata alla fissazione di un orario vincolante di partenza. Se l'orario di partenza dell'aeromobile è – come indicato in alcune condizioni generali di contratto – discrezionale, ne consegue inevitabilmente che sia illogico, se non impossibile,

determinare e calcolare un “ritardo”, ed applicare le cautele, i compensi e i rimedi previsti.

4.6 Esame specifico delle singole clausole

In conclusione dei lavori, si è operato un esame specifico delle singole clausole contenute nelle condizioni generali di contratto, di cui si dà specifico conto nella parte Terza di questa relazione, dopo la parte dedicata all’illustrazione dei profili generali.

Sotto questo profilo, dall’esame dei documenti contrattuali considerati è stato rilevato che le condizioni generali di contratto di trasporto aereo presentano tre tipologie di clausole.

- Appartengono alla prima tipologia quelle clausole che riportano fedelmente le disposizioni contenute nelle norme, c.d. clausole normative.
- Appartengono alla seconda tipologia le clausole a carattere informativo, c.d. clausole informative.
- Appartengono alla terza tipologia le clausole che sono espressione della libera autodeterminazione delle parti, c.d. clausole espressione della libera autonomia (in realtà, clausole che le compagnie, nella loro autonomia, possono imporre al consumatore).

E’ a questa terza tipologia che viene rivolta l’attenzione di questa Commissione, in quanto è proprio in esse che possono celarsi clausole vessatorie tenendo in considerazione che la valutazione di vessatorietà di una clausola comporta necessariamente una valutazione di merito della clausola nell’ambito del contratto nel quale è inserita.

PARERE - in materia di clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo nazionale/comunitario di persone e bagagli al seguito

PARTE SECONDA

Trasporto aereo e consumatori

PARERE - in materia di clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo nazionale/comunitario di persone e bagagli al seguito

5. Le origini del contratto di trasporto aereo

Da un punto di vista storico, il contratto di trasporto aereo nasce dal rapporto tra passeggero e vettore e quindi con il sorgere dell'aviazione civile, o, se si preferisce, commerciale.

Come curiosità storica, si può ricordare che la prima legge italiana in materia aeronautica fu il r.d. 3 settembre 1914 n.1008, sul divieto di volo sul territorio dello Stato. I cannoni di agosto avevano tuonato, e si profilavano l'arma e la guerra aerea.

Il Corpo aeronautico militare – dipendente dal Ministero della Guerra – fu istituito con il Regio decreto del 7 gennaio 1915, poi convertito in legge nel 1917.

Dopo la Grande Guerra, piloti militari congedati dalla Regia Aeronautica cercarono nuovi impieghi nel mondo civile, costituendo il nucleo della nascente aviazione commerciale.

La prima legge organica fu il R.d.l. 20 agosto 1923 n. 2207, denominata “Provvedimenti per la navigazione aerea”. Il decreto fa riferimento alla Convenzione di Parigi del 1919, la Convenzione Internazionale per il Regolamento della Navigazione Aerea. Il Regio decreto legge fu convertito nella legge 31 gennaio 1926 n. 253, completata poi da un Regolamento per la Navigazione Aerea, redatto in esecuzione dell'art. 47 della legge⁴.

La tripartizione – trasporto di viaggiatori, trasporto di bagagli, trasporto di cose – nasce dal R.d.l. 28 settembre 1933 n. 1733, convertito in legge con L. 22 gennaio 1934 n. 326 atti che recepiscono i principi della Convenzione di Varsavia⁵.

In Italia la prima linea area commerciale fu istituita il 1 aprile 1926 sulla tratta Torino –

4. *Mariano D'AMELIO, voce Diritto aeronautico, in Enciclopedia Italiana Treccani, Vol. I, Roma, 1929, pag. 622.*

5. *Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Varsavia il 12 ottobre 1929, (modificato dal protocollo dell'Aja del 28 settembre 1955).*

Cfr. Michele M. COMENALE PINTO, La responsabilità del vettore aereo dalla Convenzione di Varsavia del 1929 alla Convenzione di Montreal del 1999, in Diritto e Storia, n. 2, 2003, reperibile in <http://www.dirittoestoria.it/lavori2/Contributi/Comenale-Responsabilit.htm>.

Pavia - Trieste⁶. Il 7 aprile 1926 fu aperta al traffico la tratta Genova - Milano - Napoli - Palermo. Non si sa se furono più spericolati i piloti militari convertiti ai voli civili, o i passeggeri che si affidavano alle macchine volanti dell'epoca. Sta di fatto che la sicurezza e i profili di responsabilità non devono essere stati gli elementi determinanti della disciplina⁷.

Può essere interessante ricordare che negli anni di esercizio che vanno dal 1 aprile 1926 al 30 giugno 1928 furono volati, da aerei italiani, km 2.685.809, e furono trasportati 24.397 viaggiatori⁸.

Anche negli altri paesi europei le prime tratte commerciali furono aperte subito dopo la Grande Guerra: nel 1918 la Tolosa - Barcellona e il 25 agosto 1919, la tratta Londra - Parigi.

Bisogna attendere il 1939 perché la LATI -Linee Aeree Transcontinentali Italiane - iniziasse la tratta intercontinentale verso l'America Latina⁹.

Nel frattempo, nel 1934, la Società Aerea Mediterranea (S.A.M.) con sede a Roma, Società Anonima Navigazione Aerea (S.A.N.A.) con sede a Genova e la Società Italiana Servizi Aerei (S.I.S.A.) di proprietà dei Fratelli Cosulich a Trieste vengono fuse nella società statale Ala Littoria, poi, nel dopoguerra, Alitalia.

6. *Note storiche - e un bilancio sul diritto aeronautico - in G. ALEGI, Il primo secolo del volo a motore, in AA.VV., Il diritto aeronautico a cent'anni al primo volo, a cura di Alfredo Antonini e Bruno Franchi, Giuffrè, Milano, 2005.*

7. *Non deve essere un caso se, tra le poche norme dedicate dal ricordato R.d.l. 28 settembre 1933 n. 1733 al trasporto di viaggiatori, si prevedeva espressamente, all'art. 6, la morte del passeggero, disponendo che "Il vettore ha diritto all'intero prezzo pattuito se il passeggero muore durante il viaggio ...".*

8. *Per questi dati Enciclopedia Italiana Treccani, Vol. I, Voce Aeronautica, Roma, 1929, pag. 619. La parte dedicata al diritto aeronautico, curata da Mariano D'Amelio, è a pag. 621.*

9. *Il volo seguiva la tratta Roma - Siviglia - Lisbona (tratto europeo); Villa Cisneros - Ilha do Sal (tratto africano); Recife - Rio de Janeiro (tratto sudamericano). Nell'Ilha do Sal, nell'arcipelago di Capo Verde, LATI costruì un aeroporto per permettere il rifornimento degli aeromobili. L'aeroporto, e le baracche del personale, sono ancora lì.*

6. Il contratto di trasporto e contratto di trasporto aereo. Evoluzione della disciplina

Gli studiosi di diritto della navigazione segnalano il carattere unitario del contratto di trasporto¹⁰. All'interno di tale concetto unitario, il trasporto aereo è venuto però assumendo, nell'arco del tempo, una sua fisionomia, e, all'interno di esso, il trasporto aereo di persone ha assunto, a sua volta, una specifica autonomia¹¹.

Il rapporto vettore aereo / passeggero, quindi, si esaurisce nel richiamo, nella evoluzione e nella disciplina del trasporto aereo e del diritto aeronautico¹².

Cosicché, si può dire che, esaurita l'attività di trasferimento delle persone da un luogo all'altro (art. 1678 c.c.) il rapporto si esaurisce, pur nel richiamo delle regole che fanno da sfondo all'istituto, nel grande mare del diritto dei trasporti¹³ e del diritto della navigazione¹⁴. Al trasporto aereo di persone si applicano le regole disciplinate dal Codice della Navigazione¹⁵, e in particolare gli articoli da 941 a 949 ter.

10. Gabriele SILINGARDI, voce *Trasporto aereo (contratto di)*, in *Enciclopedia del diritto*, vol. XLIV, Milano, Giuffrè, 1992; ivi si legge: "Dalla sufficientemente precisa e completa definizione del trasporto come contratto in base al quale un soggetto (vettore) si obbliga, verso corrispettivo, a trasferire persone o cose da un luogo ad un altro, e dall'espressa previsione (art. 1680 c.c.) dell'applicabilità della disciplina codicistica non solo ai trasporti terrestri, ma anche a quelli marittimi ed aerei, in quanto non sia derogata dal codice della navigazione, risulta chiaramente quell'indubbio carattere unitario della figura contrattuale comprendente nel proprio ambito ogni forma di trasferimento indipendentemente dall'oggetto del trasporto (persone o cose) e dal mezzo tecnico usato (terrestre, acquo o aereo)".

11. ROMANELLI, *Il trasporto aereo di persone*, Padova, 1959.

12. *Sul diritto aeronautico mi limito a richiamare qui Rocco LOBIANCO, Compendio di diritto aeronautico*, Giuffrè, Milano, 2009, con contributi di Laura Trovò, Mauro Carretta, Alessandra Gaggia, Cristian Tosoratti, Michela Comuzzo e Stefano Felician; Anna MASUTTI, *Il diritto aeronautico. Lezioni, casi e materiali*. Giappichelli, Torino, 2009; Tito BALLARINO, *Silvio BUSTI, Diritto aeronautico e spaziale*, Milano 1988.

13. Per una visione d'insieme della disciplina, cfr. Wanda d'ALESSIO, *Diritto dei trasporti*, Milano, Giuffrè, 2003; Maurizio RIGUZZI, *I contratti speciali - Il contratto di trasporto*, Giappichelli, Torino, 2006; Alfredo ANTONINI, *Corso di diritto dei trasporti*, II ed., Milano, Giuffrè, 2008.

14. Su cui il classico Antonio LEFEBVRE D'OVIDIO - Gabriele PESCATORE - Leopoldo TULLIO, *Manuale di diritto della navigazione*, giunto all'undicesima edizione, Giuffrè, Milano, 2008.

15. Codice della navigazione, approvato con R.D. 30 marzo 1942, n. 327, più volte aggiornato. Cfr., da ultimo, il decreto legislativo 15 marzo 2006, n. 151.

Per vero, basta scorrere il testo del Codice della Navigazione, comparando il testo originario con l'attuale, per rendersi subito conto di come, dal 1942 ad oggi, esso sia profondamente mutato proprio in relazione alla protezione dei diritti del passeggero¹⁶. La disciplina del 1942 era centrata sulla responsabilità e sui limiti della responsabilità. Anzi, si può dire che la preoccupazione del legislatore del 1942 fosse quella di individuare i limiti del risarcimento nel trasporto di persone.

6. Fonti

Codice della navigazione

Ai sensi dell'art. 941 del Codice della Navigazione, il trasporto aereo di persone e di bagagli, compresa la responsabilità del vettore per lesioni personali del passeggero, è regolato dalle norme comunitarie ed internazionali in vigore nella Repubblica¹⁷.

La disciplina attuale, per contro, è particolarmente attenta alle esigenze del passeggero¹⁸. Stabilisce precisi obblighi di informazione (art. 943¹⁹); regola le ipotesi di impedimento del passeggero (art. 945) e di mancata partenza del passeggero (art. 946) in modo favorevole al passeggero²⁰.

Codice del Consumo

Il Codice del Consumo è stato emanato a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229 e riunisce in un unico testo le disposizioni di 21 provvedimenti (4 leggi, 2 D.P.R., 14 D. lgs. e 1 regolamento di attuazione) sintetizzando in 146 articoli il contenuto di 558 norme²¹.

Carta dei diritti del passeggero

Normativa comunitaria

Regolamento (CEE) n. 295/91 del Consiglio

del 4 febbraio 1991

Regolamento (CE) n. 261/2004

16. *E' bene ricordare che la parte aeronautica del Codice della Navigazione è stata modificata con il d.lgs. 9 maggio 2005 n. 96, seguito dal d.lgs. 15 marzo 2006, n. 151, denominato "Disposizioni correttive ed integrative al d.lgs. 9 maggio 2005 n. 96, recante la revisione della parte aeronautica del codice della navigazione". Si veda Gerardo MASTRANDREA - Leopoldo TULLIO, La revisione della parte aeronautica del codice della navigazione, in Dir. mar. 2005, 1201.*

Per un commento Elda TURCO BULGHERINI, La riforma del Codice della Navigazione, in Le nuove Leggi Civili Commentate, Padova 6/2006.

Sul processo di riforma cfr. AA. VV., Il diritto aeronautico fra ricodificazione e disciplina comunitaria, a cura di B. Franchi e S. Vernizzi, Giuffrè, Milano, 2007.

17. *L. TULLIO, La nuova disciplina del trasporto aereo, Jovene editore, Napoli, 2006.*

18. *AA. VV., Trasporto aereo e tutela del passeggero nella prospettiva europea, a cura di L. Masala e E.G. Rosafio, Milano, Giuffrè, 2006. Il volume raccoglie gli atti del Convegno di Sassari del 15 e 16 aprile 2005, organizzato congiuntamente dalle Università di Sassari e di Teramo sulla tutela del passeggero nel trasporto aereo. Tra i contributi pubblicati F. Morandi, Nuove iniziative per la tutela dell'utente nel trasporto aereo - indicazioni per la creazione di un fondo di garanzia per il passeggero; V. Zeno Zencovich, Le nuove condizioni generali di contratto nel trasporto aereo.*

19. *Stabilendo, tra l'altro, che in caso di mancata informazione, il passeggero può chiedere la risoluzione del contratto, il rimborso del biglietto e il risarcimento dei danni. E stabilendo che ai vettori aerei, che non adempiono agli obblighi di informazione di cui all'articolo 6 del regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio, del 9 ottobre 1997, come modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002, sono vietati l'atterraggio e il decollo nel territorio nazionale.*

20. *Se la partenza del passeggero è impedita per causa a lui non imputabile, il contratto è risolto e il vettore restituisce il prezzo di passaggio già pagato.*

Se il vettore acconsente all'imbarco di un altro passeggero in sostituzione di quello non presentatosi, il prezzo di passaggio non è dovuto e quello già pagato è restituito.

21. *Per un commento sistematico si rinvia a Codice del consumo, a cura di Vincenzo Cuffaro, Milano, Giuffrè, 2006.*

8. Il passeggero consumatore e il contratto

Mentre la disciplina del trasporto aereo di persone si evolveva, si andava delineando, in modo autonomo, il diritto dei consumatori.

Nel diritto italiano, la protezione dei consumatori è oggi affidata al Codice del Consumo, punto di arrivo di un processo sviluppatosi negli ultimi decenni.

Nel Codice del Consumo sono confluite le norme del codice civile sulle clausole abusive e sulla garanzia da prodotto, i decreti legislativi sulle vendite a distanza e fuori dai locali commerciali, la pubblicità, i pacchetti turistici.

Quanto alla nozione, il consumatore è definito (art. 3) persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

Nella Parte III del Codice del Consumo con il nomen "rapporto di consumo", sono raccolte le norme sulle clausole vessatorie, sul credito al consumo, sui contratti negoziati fuori dei locali commerciali, sui contratti a distanza, inclusi quelli che il consumatore può stipulare su internet. Il Titolo I riguarda i contratti del consumatore in generale, il Titolo II l'esercizio dell'attività commerciale e il Titolo III le modalità contrattuali.

Il Codice del Consumo prevede alcuni obblighi generali, tra i quali spicca l'obbligo di fornire al consumatore informazioni adeguate sul prodotto o sul servizio (art. 5). In particolare, si dispone che le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, devono essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto anche conto delle modalità di conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore.

9. La situazione attuale: contratto di trasporto e contratto di viaggio.

Come si è visto, in questi ultimi anni il diritto aeronautico ha subito una profonda evo-

luzione, sullo sfondo della creazione di uno spazio unico europeo.

Inevitabilmente, la nozione classica di trasporto si coniuga con le esigenze del nuovo diritto del turismo²² creando altresì problemi di coordinamento tra norme a protezione del passeggero e disciplina di protezione del consumatore come delineata dal Codice del Consumo²³.

La *consumer protection*, la protezione del passeggero, e la protezione del turista si evolvono e si cumulano.

Elemento da tenere in considerazione è costituito dal delinarsi, in ambito internazionale (CCV)²⁴ ed europeo, del contratto di viaggio. Il diritto del turismo ha infatti creato un nuovo contratto tipico, o, se si preferisce, tipicizzato²⁵.

Il contratto di viaggio turistico organizzato, concluso tra l'organizzatore di viaggi (il *tour operator*, spesso a mezzo di una agenzia di viaggi) ed il turista, è il contratto mediante il quale il primo si impegna, a proprio nome, a procurare al secondo, dietro versamento di un prezzo, un insieme di prestazioni combinate di trasporto, di soggiorno distinto dal trasporto o di altri servizi a questi collegati in modo da consentire un viaggio o un soggiorno.

22. Cfr., su questi temi, AA.VV., *Trasporti e turismo* (a cura di M. Riguzzi e A. Antonini), X volume del *Trattato di diritto privato dell'Unione europea*, diretto da G. Ajani e A. Benacchio, Giappichelli, Torino, 2008.

23. Tema affrontato nella relazione di A. MANCALEONI, *La tutela del passeggero nel trasporto aereo e il codice del consumo* (prime note al d. lgs. 206/2005), in AA. VV., *Trasporto aereo e tutela del passeggero nella prospettiva europea* (a cura di L. Masala e E.G. Rosafio), Milano, Giuffrè, 2006, cit.,. Mancaleoni *esamina i problemi sollevati della nuova disciplina di tutela del consumatore rispetto alla regolazione del trasporto aereo*.

24. Il contratto di viaggio turistico organizzato trae origine da una Convenzione internazionale di diritto uniforme (Convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 - Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV)), ratificata dall'Italia con la L. 27 dicembre 1977 n. 1084, *Ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV)*.

25. Si può discutere, in termini di teoria generale, se il contratto di viaggio sia, o non sia, un contratto "tipico", nel senso tradizionalmente delineato dalla dottrina. Ciò che conta qui è ricordare, in relazione alle fonti comunitarie, la direttiva 90/314/CEE del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, attuata con il D. Lgs. 17 marzo 1995 n. 111 (*Attuazione della direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi le vacanze ed i circuiti tutto compreso*), legge poi trasfusa nel Codice del Consumo.

Come si è visto, oggi il contratto di viaggio è regolato dal Codice del Consumo, agli artt. li 82 - 100. La regolazione del rapporto tiene conto della struttura triangolare del fenomeno, ove i soggetti interessati sono l'organizzatore di viaggio (il tour operator), il venditore (di regola l'agenzia di viaggio) e il viaggiatore consumatore.

Per quanto riguarda la nozione, l'art. 84 definisce il contratto di viaggio come il pacchetto turistico che ha per oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due di tre elementi (trasporto, alloggio e servizi), venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario, e di durata superiore alle ventiquattro ore ovvero comprendente almeno una notte²⁶.

Come si è visto, il contratto di viaggio - il nuovo contratto creato dal diritto del turismo - è strutturato come un contratto misto, in cui deve coesistere la combinazione di almeno due di tre elementi (trasporto, alloggio e servizi).

E poiché il trasporto aereo, sia in voli a corto raggio che verso luoghi lontani, è fenomeno in continuo incremento, ecco che le vicende e la disciplina del contratto di viaggio finiscono inevitabilmente per coinvolgere i vettori aerei, e la stessa disciplina del trasporto aereo.

Se ne potrebbe dedurre che l'elemento causale è costituito, nelle possibili combinazioni, dalla somma della causa del trasporto e dell'alloggio, del trasporto e dei servizi, dell'alloggio e dei servizi, secondo la tipologia, ben nota, dei contratti misti.

Ma non è così. Il diritto del turismo ha elaborato un elemento causale tipico, che possiamo chiamare "*causa turismi*". E questo nuovo elemento tende ad espandersi, fino a permeare altri istituti collegati al turismo.

Se si esamina l'evolversi della giurisprudenza si nota che nel ricostruire i contratti turistici si tiene conto di un elemento causale dai nuovi contorni, che valorizza l'intento turistico. Mentre, per fare un solo esempio, nel contratto di trasporto l'elemento causale tipico è costituito dal trasferire persone da un luogo ad un altro, nel trasporto con finalità turistiche il trasferimento si colora di aspettative nuove, che vengono esaltate nel contratto di viaggio. Si supera così, a poco a poco, il tradizionale orientamento secondo il quale "nel contratto di viaggio turistico ... è preminente il trasporto. Tutte le altre prestazioni ... sono coordinate al fine del viaggio"²⁷ per giungere ad affermare che

26. *Il contratto di viaggio ha forma e contenuti particolari. Deve essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi (art. 85) e al viaggiatore consumatore deve esserne rilasciata una copia, sottoscritta o timbrata dall'organizzatore o venditore. Deve contenere, tra l'altro, (art. 86) la destinazione, il prezzo (con specifica indicazione dei diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del viaggiatore) i mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato. Ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, deve indicare l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti.*

Attenta e dettagliata deve essere l'informazione fornita al consumatore. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, il venditore o l'organizzatore devono fornire per iscritto al viaggiatore e consumatore 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.

Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore ed il venditore devono comunicare al viaggiatore consumatore per iscritto orari, località di sosta intermedia e coincidenze; generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o venditore ovvero di uffici locali contattabili dal viaggiatore in caso di difficoltà; recapito telefonico dell'organizzatore o venditore utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali. Simili dettagliate informazioni deve contenere l'opuscolo informativo eventualmente posto a disposizione del consumatore prima del viaggio (art. 88). Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e il venditore in relazione alle rispettive responsabilità.

Specifiche norme regolano la responsabilità per mancato o inesatto adempimento del contratto di viaggio (art. 93); per danni alla persona del viaggiatore (art. 94); e per danni diversi da quelli alla persona (art. 95).

Particolari sono le modalità di reclamo (art. 98): durante il viaggio, quando la posizione del viaggiatore è particolarmente debole, ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo. L'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore devono prodigarsi per porvi tempestivamente rimedio.

Al rientro, il consumatore ha dieci giorni per sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore.

27. *Così Cass. 5 maggio 1961, n. 1041, in Giur. it. 1962, I, 1 1222.*

Ma ora, quasi cinquant'anni dopo, si può leggere la seguente massima: "Nel contratto di fornitura di pacchetto turistico «tutto compreso» rientra tra i servizi essenziali che l'organizzatore del viaggio è tenuto a garantire ai sensi dell'art. 12, comma 4, d.lg. 17 marzo 1995 n. 111 (oggi trasfuso nell'art. 91 d.lg. 7 settembre 2005 n. 209), la fruizione delle attrattive naturalistiche od artistiche della meta del viaggio. Ne deriva che quando tali attrattive non siano fruibili per causa indipendente dalla volontà dell'organizzatore del viaggio, questi è liberato dalla responsabilità per danni, ma è pur sempre tenuto - in virtù delle norme appena ricordate - a predisporre adeguate soluzioni alternative senza oneri per il viaggiatore, ed in difetto a rifondergli la differenza tra i servizi pagati e quelli effettivamente goduti". Così Cass., 24 aprile 2008, n. 10651.

“la “finalità turistica” (o “scopo di piacere”) non è un motivo irrilevante - nel contratto di viaggio - ma si sostanzia nell’interesse che lo stesso è funzionalmente volto a soddisfare, connotandone la causa concreta e determinando, perciò, l’essenzialità di tutte le attività e dei servizi strumentali alla realizzazione del preminente scopo vacanziero”.

“La “finalità turistica” connota la sua causa concreta ed assume rilievo, oltre che come elemento di qualificazione, anche relativamente alla sorte del contratto, quale criterio di relativo adeguamento”²⁸.

La “causa turismi”, o, se si vuole, la “finalità turistica”, o, ancora, lo «scopo di piacere» viene così valorizzata come causa concreta del contratto di viaggio.

10. Il contratto di trasporto aereo è sempre e comunque un contratto del consumatore?

La politica comunitaria di protezione dei consumatori ha finito inevitabilmente per lambire anche la disciplina del contratto di trasporto aereo²⁹. Tant’è che v’è chi sostiene che il contratto di trasporto aereo è sempre - o quasi sempre - un contratto del consumatore³⁰. Se tale affermazione può essere posta in discussione, è certo che là dove il viaggiatore stipuli con causa turismi, i contorni diventano netti.

La protezione del turista-viaggiatore ha così influito sulla disciplina del trasporto aereo, là dove si è cercato di contemperare gli interessi del vettore e del turista in relazione al fenomeno, largamente praticato dalle compagnie aeree, della “sovra prenotazione”³¹.

La regolazione dell’overbooking si inquadra nel progressivo ampliamento della disciplina comunitaria del trasporto aereo³².

28. Così Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, in *Giust. civ.*, 2008, 3, pag. 699.

29. Vincenzo ZENO ZENCOVICH, *Il contratto di trasporto aereo e la tutela del consumatore*, in *Il nuovo diritto aeronautico, in ricordo di Gabriele Silingardi, Atti del Convegno di Modena, Milano, Giuffrè, 2002, pag. 729*; S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, in *Trattato di diritto civile e commerciale Cicu-Messineo, cit.*, pag. 138 ss.

Nell'ambito del contratto di trasporto aereo, overbooking, o, se si vuole, "sovra prenotazione", descrive il fenomeno secondo il quale le compagnie aeree accettano più prenotazioni del numero dei posti disponibili sull'aeromobile³³. Le compagnie aeree vanno in overbooking per limitare il danno causato da coloro che, pur avendo prenotato o pur avendo acquistato un biglietto aereo, non si presentano all'imbarco.

In altre parole, le compagnie aeree, per sfruttare fino in fondo le capacità di trasporto, prendono prenotazioni in numero maggiore rispetto ai posti in aereo. Questa politica finiva con l'arrecare danno al turista viaggiatore³⁴.

30. Gustavo ROMANELLI, *Le condizioni generali del trasporto aereo e i problemi di applicabilità ad esse degli art. 1469 bis e seguenti c.c.*, in *Trattato Bigiavi*, UTET, Torino, pag. 631; S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, in *Trattato di diritto civile e commerciale Cicu-Messineo*, cit., pag. 139 ss; E. FOGLIANI, *Le condizioni generali di contratto di trasporto aereo*, in " *Il nuovo diritto aeronautico*", Giuffrè, Milano 2002, pag. 677.

31. E. FANARA, *L'overbooking*, in *La tutela del turista*, Esi, Napoli, 1993. Un primo bilancio della normativa è svolto da Andrea GIORDO, *Trasporto aereo e tutela del passeggero*, in *Riv. tur.* 2007, 56. *Approfondimenti in AA.VV., Studi su: Negato Imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di Massimo Deiana, Edizioni AV, Cagliari, 2005.

32. Sulla storia e sull'evoluzione della politica comunitaria cfr. Roberto INVERNIZZI - Maria Alessandra SANDULLI, voce *Trasporti aerei e aeroporti*, in *Trattato di diritto amministrativo europeo*, diretto da Mario P. Chiti e Guido Greco, Parte speciale, Tomo IV, 2° Ediz., Milano, Giuffrè, 2007, pag. 2025.

Il Trattato di Roma non si occupava di trasporti se non indirettamente nell'ambito di principi generali in materia di libera circolazione di beni, servizi e persone.

L'ondata sorge alla fine degli anni ottanta.

La politica comunitaria nel settore del trasporto aereo si consolida con il c.d. terzo pacchetto di regolamenti nel 1992.

Il terzo pacchetto riguarda l'accesso dei vettori alle rotte intracomunitarie, la tariffazione del trasporto passeggeri e merci, le licenze per i vettori aerei e le regole di concorrenza delle imprese di trasporto aereo.

33. S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, in *Trattato di diritto civile e commerciale Cicu-Messineo*, Milano, Giuffrè, 2001, pag. 478 ss.

34 Dando così corpo ad una vasta giurisprudenza di merito. Cfr. Vito AMENDOLAGINE, *La responsabilità del vettore aereo per il danno arrecato al viaggiatore da sovrapprenotazione* (cd. "overbooking"), (nota a *Giudice di pace Comacchio* 21 marzo 2006), in *Giudice di pace*, 2007, 40, pag. 1.

Piergiorgio FARCI, "Overbooking" nel trasporto aereo: i diritti dei passeggeri (nota a *Giudice pace Cagliari*, 22 ottobre 2001 n. 1327, L. c. Soc. Meridiana; *Giudice pace Cagliari*, 15 maggio 2002 n. 731, C.D. c. Soc. Meridiana; *Giudice pace Cagliari*, 27 giugno 2003 n. 1139, P. e altro c. Soc. Alitalia), in *Riv. giur. Sarda*, 2004, pag. 190.

Marco BADAGLIACCA, *Dolo incidente ed "overbooking"* (nota a *Giudice di pace Cagliari* 23 ottobre 2001, Lussu c. Soc. Meridiana), in *Dir. trasporti*, 2002, pag. 984.

La prassi - che ha giustificazioni di carattere economico - è considerata lecita, ma è regolata in modo da garantire alcuni diritti al viaggiatore - consumatore.

La normativa di riferimento trova la sua fonte nel regolamento Regolamento (CEE) n. 295/91 del Consiglio del 4 febbraio 1991 che stabilisce norme comuni relative ad un sistema di compensazione per negato imbarco nei trasporti aerei di linea³⁵.

E' significativo che la disciplina della sovra prenotazione sia stata estesa ai voli charter e alle linee low cost. Con il regolamento (CE) n. 261/2004 vengono, così, notevolmente ampliati i diritti di coloro che rimangono vittima di questa prassi, nonché di coloro il cui volo viene annullato o subisce notevole ritardo. Il Regolamento si applica sia che si tratti di un volo di linea sia che si tratti di un volo charter in partenza dall'Unione europea ovvero in arrivo da un Paese extracomunitario, se il vettore è munito di una valida licenza rilasciata da un paese membro³⁶.

In una recente sentenza, la Corte di Giustizia (Corte giustizia CE sez. III, 13 ottobre 2011 n. 83³⁷) ha avuto modo di precisare che "La nozione di cancellazione del volo, come definita dall'art. 2, lett. l) , del Regolamento (CE) del Parlamento europeo e del Consiglio 11 febbraio 2004, n. 261, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il Regolamento (CEE) n. 295/1991, deve essere interpretata nel senso che, in una situazione come quella in discussione nella causa principale, essa non si riferisce esclusivamente all'ipotesi in cui l'aereo in questione non sia affatto partito, bensì comprende anche il caso in cui tale aereo è partito, ma, per qualsivoglia ragione, è stato poi costretto a rientrare all'aeroporto di partenza, e i passeggeri di detto aereo sono stati trasferiti su altri voli".

Ed è significativo, infine, come l'Unione Europea abbia patrocinato la c.d. Carta dei diritti del passeggero³⁸.

35. M. CAVALLI e P. DONDI, *Il regolamento Cee sull'overbooking nei trasporti aerei*, in *Dir. comunitario e scambi internaz.*, 1991, pag. 429.

36. Secondo quanto prescritto dal regolamento, in caso di negato imbarco (overbooking) la compagnia aerea è anzitutto tenuta a fare appello a persone che rinuncino volontariamente al volo in cambio di determinati benefici. Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente e si debba quindi negare l'imbarco a taluni passeggeri, questi possono fare valere le seguenti pretese:

1) la scelta tra il rimborso del biglietto qualora il viaggio sia diventato inutile (nonché, ove necessario, ad un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale) ed un volo alternativo, non appena possibile, verso la destinazione finale, o ad un volo alternativo ad una data successiva di suo gradimento.

2) una compensazione pecuniaria

La compagnia aerea è inoltre tenuta a prestare assistenza, cioè a fornire al passeggero a titolo gratuito: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; nel caso si rendano necessari uno o più pernottamenti, sistemazione in albergo e relativo trasporto; due chiamate telefoniche o due messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Se l'imbarco negato avviene nell'ambito di un viaggio "tutto compreso", il vettore aereo ha l'obbligo di compensare il tour-operator con cui il passeggero ha stipulato il contratto. In tal caso l'operatore è tenuto a versare a sua volta le somme percepite a tale riguardo ai propri clienti che hanno subito questo disagio.

37. Corte giustizia CE, sez. III, 13 ottobre 2011, n. 83, in *Resp. civ. e prev.*, 2012, 1, 92.

38. Cfr. G. MASTRANDREA, *La carta dei diritti del passeggero*, in *Il nuovo diritto aeronautico*, in ricordo di Gabriele Silingardi, *Atti del Convegno di Modena*, Milano, Giuffrè, 2002, pag. 737.

11. Condizioni generali di contratto, trasporto aereo e disciplina delle clausole vessatorie

Si dicono contratti per adesione i contratti predisposti unilateralmente da una parte (di regola un'impresa) per regolare una serie indefinita di rapporti, ai quali l'oblatore (di regola la parte economicamente più debole) si limita a prestarvi adesione.

In Italia, come in altri ordinamenti, il problema della disciplina delle condizioni generali di contratto e dei contratti conclusi mediante moduli o formulari fu posto in dottrina solo nei primi anni del '900, quando la contrattazione di massa cominciò ad essere praticata e a porre, nella sua regolamentazione, problemi interpretativi e di coordinazione con le norme generali. Sembra opportuno ricordare che il nostro codice del 1942, sulla scia di una serie di esigenze segnalate dalla dottrina sviluppatasi tra le due guerre, costituì il primo esempio di una soluzione sistematica del problema. Il sistema italiano è oggi costituito, come è noto, su un insieme di norme (art. 1341, 1342, 1370, 1679, 2211) che regolano il fenomeno sia nel momento formativo, sotto il profilo dell'accordo delle parti (1341-1342), sia nel momento dell'interpretazione del contratto (1370) che in un suo aspetto particolare, che qui ci interessa, quello del contratto di trasporto (1679).

Dispone l'art. 1679. Pubblici servizi di linea

"[1] Coloro che per concessione amministrativa esercitano servizi di linea per il trasporto di persone o di cose sono obbligati ad accettare le richieste di trasporto che siano compatibili con i mezzi ordinari dell'impresa, secondo le condizioni generali stabilite o autorizzate nell'atto di concessione e rese note al pubblico.

[2] I trasporti devono eseguirsi secondo l'ordine delle richieste; in caso di più richieste simultanee, deve essere preferita quella di percorso maggiore.

[3] Se le condizioni generali ammettono speciali concessioni, il vettore è obbligato ad applicarle a parità di condizioni a chiunque ne faccia richiesta.

[4] Salve le speciali concessioni ammesse dalle condizioni generali, qualunque deroga alle medesime è nulla, e alla clausola difforme è sostituita la norma delle condizioni generali".

Questa norma (art. 1679 c.c.) ha avuto ampia applicazione quando la compagnia di bandiera apparteneva allo Stato; la norma ha ridotto la sua rilevanza con le liberalizzazioni e la privatizzazione delle compagnie aeree.

Va tuttavia segnalata una recente decisione della Suprema Corte (Cass. 11 maggio 2010 n. 11361³⁹ che ha così deciso: “L’acquisto di un biglietto aereo presso una agenzia di viaggi comporta la conclusione di un contratto di trasporto con le modalità dell’art. 1342 c.c., in quanto le condizioni di contratto sono definite dalla compagnia aerea per regolamentare la serie indefinita di rapporti con tutti coloro che acquistino il biglietto, già predisposto su di un modulo standard e che richiama il regolamento negoziale e le condizioni generali di contratto”.

Per quanto riguarda la contrattazione di massa tra impresa e consumatori, l’impulso ad una più incisiva regolazione è venuto dal diritto comunitario. Con Direttiva del Consiglio del 5 aprile 1993 n. 13 la CEE ha disegnato una nuova disciplina concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori. La Direttiva è stata recepita dall’ordinamento italiano con L. 6 febbraio 1996 n. 52, che, dapprima, ha aggiunto, al Libro IV del nostro Codice civile, un nuovo Capo, il Capo XIV-bis, denominato, appunto, “Dei contratti del consumatore” e che poi ha trasfuso l’intero sistema nel Codice del consumo.

La Suprema Corte (Cass., 20 marzo 2010, n. 6802) ha precisato che la disciplina di tutela del consumatore posta dagli art. 33 e ss. del codice del consumo prescinde dal tipo contrattuale prescelto dalle parti e dalla natura della prestazione oggetto del contratto, trovando applicazione sia in caso di predisposizione di moduli o formulari in vista dell’utilizzazione per una serie indefinita di rapporti, che di contratto singolarmente predisposto. Infatti, detta disciplina è volta a garantire il consumatore dalla unilaterale predisposizione e sostanziale imposizione del contenuto contrattuale da parte del

39. Cass. 11 maggio 2010, n. 11361, in *Resp. civ. e prev.*, 2010, 11, 2278 (s.m.) con nota di VERNIZZI.

professionista, quale possibile fonte di abuso sostanziatesi nella preclusione per il consumatore della possibilità di esplicitare la propria autonomia contrattuale, con la conseguenza che la vessatorietà della clausola può ben attenersi anche al rapporto contrattuale che sia stato singolarmente ed individualmente negoziato per lo specifico affare, risultando, quindi, categoria diversa dall'onerosità ex art. 1341, comma 2, con cui concorre unicamente nell'ipotesi, per l'appunto, di contratti unilateralmente predisposti da un contraente in base a moduli o formulari in vista dell'utilizzazione per una serie indefinita di rapporti.

PARTE TERZA

Disamina delle clausole contenute
nelle condizioni generali di contratto
esaminate

PARERE - in materia di clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo nazionale/comunitario di persone e bagagli al seguito

12. Esame delle clausole vessatorie: premessa

A questo punto dell'indagine, la Commissione ritiene utile affrontare alcuni dei temi emersi nell'esame delle condizioni generali, prendendo in considerazione, per gruppi, le clausole che possono in linea astratta prestarsi a profili di vessatorietà. Tali clausole sono ricorrenti in tutti o pressoché tutti i contratti standardizzati predisposti dalle imprese.

L'esame non ha pretese di completezza, sia perché non era ovviamente possibile reperire e prendere in considerazione tutti i contratti predisposti dalle compagnie di trasporto aereo, sia perché l'approfondimento delle questioni è stato possibile solo verso alcune delle compagnie. E le osservazioni critiche più numerose sono state proprio quelle verso quelle compagnie che hanno prestato ampia disponibilità a produrre i propri modelli contrattuali e a discutere sugli eventuali profili di vessatorietà degli stessi. Le compagnie che invece non hanno collaborato, o che hanno collaborato poco lealmente o diligentemente, hanno potuto più agevolmente celare le inevitabili clausole vessatorie. Senonché questi ultimi hanno frainteso lo spirito dei lavori, che non era tanto quello di elevare censure a cui sfuggire quanto quello di individuare gli aspetti di criticità, di segnalarli e di porvi se possibile rimedio, innanzitutto attraverso l'iniziativa spontanea degli stessi operatori.

Un ulteriore elemento da tenere in considerazione è che i documenti contrattuali vagliati sono stati raccolti dalla Commissione, o sono stati offerti in comunicazione dalle compagnie, nel corso del 2011; ma, non essendo datati ed essendo la materia contrattuale in continua evoluzione, potrebbero essere stati aggiornati o modificati da nuovi più recenti testi di cui la Commissione non abbia avuto notizia.

Questa precisazione, oltre ad essere imposta dalla necessità di illustrare i limiti insiti nel presente lavoro, offre il destro per suggerire alle compagnie aeree, per ragioni di chiarezza verso i consumatori nonché più in generale verso il mercato e gli enti che lo regolano, di specificare sempre, nei documenti in qualsiasi modo resi pubblici, la data

della loro ultima modifica.

Quanto poi alle condizioni generali di contratto di trasporto aereo, ci si chiede, affinché siano idonee ad una corretta informazione del passeggero, se siano più opportune delle informazioni particolarmente dettagliate o se più opportune delle condizioni generali particolarmente sintetiche. Certamente delle condizioni generali particolarmente prolisse non invitano il consumatore a leggerle nella sua interezza e d'altra parte delle condizioni generali eccessivamente sintetiche possono essere fuorvianti.

LINGUA

Prima di entrare nella trattazione della materia contrattuale con l'esame delle singole clausole occorre precisare che le condizioni generali di trasporto del vettore aereo in quanto destinate al passeggero consumatore devono essere rese almeno in lingua italiana ai sensi dell'art. 9, comma 1, c. cons. Essa norma prevede l'uso obbligatorio della lingua italiana nel rapporto di consumo in modo che l'informazione venga garantita ed assicurata nella ricezione consapevole del contenuto della regolamentazione contrattuale⁴⁰ ed, inoltre, espressa in modo chiaro e comprensibile, così come previsto dall'art. 5, n.3, c. cons. affinché la tutela del consumatore possa attuarsi nella prospettiva preventiva di carattere diffuso ed anticipato⁴¹.

Sono pertanto illegittime ex art. 9, comma 1, c. cons. le condizioni generali di contratto espresse in lingua diversa da quella dei destinatari in quanto non consentono una chiara e trasparente informazione e comprensione degli aspetti che regolano il contratto nel momento antecedente al perfezionamento del medesimo⁴².

E' certamente vessatoria, inoltre, la clausola che dichiara, in presenza della traduzione italiana delle condizioni generali di contratto in lingua inglese da parte della stessa compagnia aerea, la prevalenza del documento inglese su quello italiano in quanto confligge con il legittimo affidamento del consumatore, dato che è la stessa compagnia a fornire la traduzione italiana⁴³.

Tale clausola confligge anche con l'art. 33, comma 2, lett l) c. cons., in quanto prevede

l'adesione del consumatore a clausole che non è stato in grado di conoscere; ed, inoltre, falsa in modo apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione agli aspetti essenziali del rapporto contrattuale con il professionista; ed, infine, confligge con l'art. 5, n. 3, c. cons. perché ostacola il consumatore nell'acquisire la consapevolezza dei diritti e degli obblighi che gli derivano dalla sottoscrizione del contratto aereo.

40. *Sul principio generale dell'uso dell'idioma italiano al fine di rendere effettiva la comprensione delle clausole proposte al consumatore, cfr., C. VACCA, L'uso della lingua italiana nell'informazione al consumatore, in Contratti, 1997, 303 ss.*

41. *M. DONA, Il Codice del consumo, Torino, 2005, 32 ss.; P. CENDON (a cura di), Commentario al Codice Civile, Milano, 2010, 44 ss. La chiarezza e la trasparenza contrattuale sono principi di chiara ispirazione comunitaria che prescindono dal concetto di forma tradizionalmente intesa e pertanto la redazione scritta delle singole clausole contenute nel contratto non è sufficiente per eliminare a priori il sindacato di abusività in quanto l'atto deve essere chiaro e comprensibile ovvero trasparente e quindi volto a rendere il consumatore edotto e consapevole del contenuto e delle ricadute economico-giuridiche delle clausole contenute nel contratto. L'obbligo di trasparenza può essere assolto dal professionista, sia attraverso comunicazioni ed indicazioni analitiche, consegna di documenti, di allegati e di prospetti informativi, sia attraverso la redazione dei dati contrattuali relativi ai diritti ed obblighi del consumatore in modo chiaro e comprensibile attraverso clausole redatte in modo non equivoco, con caratteri grafici leggibili e con termini "atecnici" comprensibili anche da parte di soggetti giuridicamente non esperti e profani del settore. Propende per la seconda soluzione E. GRAZIUSO, Il giudizio di vessatorietà nei contratti dei consumatori e la legittimazione passiva delle associazioni dei professionisti, in Resp. civ. prev., 2008, 2475 ss., che osserva come "questa seconda ipotesi sia maggiormente idonea a tutelare i diritti e gli interessi dei consumatori in quanto non sempre il notevole numero di informazioni e documenti forniti al momento della stipula del contratto comporta maggior comprensibilità delle condizioni dell'operazione, anzi talvolta una previsione eccessivamente dettagliata potrebbe addirittura sortire l'effetto contrario aumentando i margini di ambiguità e le difficoltà di comprensione del consumatore".*

42. *L'Antitrust ha multato Alitalia e Germanwings per la scorretta e poca trasparenza nella pubblicazione delle condizioni di viaggio e tariffe solo in lingua inglese ed anche la Ryanair per aver pubblicato in lingua inglese condizioni generali di trasporto aereo sul sito dedicato ai consumatori italiani.*

43. *EasyJet, "La sezione riportata di seguito contiene la traduzione dei Termini e condizioni che viene fornita a titolo di riferimento per le persone di lingua italiana. Tuttavia, in caso di discordanze, farà fede e avrà la precedenza il documento inglese". Tap linee portoghesi, art. XXII "Le presenti condizioni di trasporto redatte in lingua portoghese hanno una versione redatta in lingua inglese e potranno avere versioni in altre lingue. In caso di divario tra una qualsiasi delle predette e la presente versione redatta in lingua portoghese quest'ultima prevarrà"*

Commento

L'informazione è l'antecedente indispensabile per valutare in modo consapevole le condizioni dell'offerta del servizio ed è la linea direttrice che accompagna nel codice di consumo tutto lo svolgimento del rapporto di consumo ed in particolare l'informazione legata al momento della conclusione del contratto che è quella diretta alla tutela preventiva del consumatore e permette a quest'ultimo di operare scelte consapevoli.

IUS VARIANDI

Si deve poi rilevare, come già nelle osservazioni dell'Associazione Adiconsum di seguito allegate, che le compagnie aeree nelle condizioni di contratto si riservano, di regola, la facoltà di variare tali condizioni in qualsiasi momento senza indicare, neppure per tipologie generali, le casistiche da richiamare. Ciò confligge con l'art 33, comma 2, lett. m) c. cons. in quanto l'operatore aereo si riserva poteri unilaterali di modificazione del contenuto del regolamento contrattuale senza che nel contratto siano preventivamente indicati i giustificati motivi che lo consentono⁴⁴.

MONITORAGGIO

Sempre in relazione alle variazioni contrattuali, poi, alcune clausole fanno obbligo al consumatore di monitorare gli eventuali mutamenti sul sito della compagnia aerea, anche nel caso di acquisto non on line, con evidente squilibrio di obblighi a carico del consumatore, mentre al contrario non è previsto alcun obbligo di informazione delle variazioni contrattuali a carico dell'operatore e ciò è in contrasto con l'art. 33, comma 1, c. cons.

STAMPA DELLE CONDIZIONI GENERALI

Quanto ai contratti on line è di dubbia utilità e vessatoria ai sensi dell'art. 5 n.3, c. cons. la clausola che impone al passeggero l'obbligo di provvedere alla stampa e alla conservazione delle condizioni generali di contratto come se la stampa assolvesse sia all'obbligo informativo, sia all'obbligo di conoscenza o conoscibilità delle condizioni generali di contratto che grava sul vettore. Tale clausola inoltre confligge anche con

l'art. 33, comma 1, ed, in particolare, comma 2, lett. b), c. cons. in quanto determina a carico del consumatore uno squilibrio tra diritti ed obblighi trasferendo l'obbligo proprio del vettore dell'informazione e della conoscenza sul consumatore⁴⁵.

Si aggiunga, poi, come è stato osservato dall'Associazione Adiconsum, che l'obbligo del passeggero di stampare e conservare le condizioni contrattuali ed ogni loro variazione (pubblicata in internet) nel caso di acquisto on line confligge con l'art. 33, comma 2, lett. l), c. cons., in quanto rappresenta una sottesa adesione a clausole sconosciute al momento della conclusione del contratto.

44. *WindJet, art. 2 Accettazione delle presenti condizioni generali "Qualora la prenotazione venga effettuata on line, il passeggero si impegna e si obbliga a provvedere alla stampa ed alla conservazione delle presenti condizioni; analogamente il passeggero si impegna e si obbliga alla stampa ed alla conservazione delle presenti condizioni ogni qual volta intervenga una loro modifica".*

45. *Così WindJet, art 2 , ul. cit.;*

Blu Panorama, art. 2 "Le presenti condizioni devono essere esaminate on line e possono essere richieste al Call Center prima di effettuare la prenotazione. Le presenti condizioni potranno essere aggiornate o modificate in qualsiasi momento dal vettore, il quale provvederà a darne pronta comunicazione tramite il presente sito. Qualora la prenotazione venga effettuata on line, il passeggero si impegna e si obbliga a provvedere alla stampa e alla conservazione delle presenti condizioni; analogamente il passeggero si impegna e si obbliga alla stampa e alla osservanza delle presenti condizioni generali ogni qual volta intervenga una loro modifica";

Air One, art. 2,3 cpv." Qualora la prenotazione venga effettuata on line, il passeggero si impegna e si obbliga a provvedere alla stampa delle presenti condizioni generali di trasporto, così come eventualmente modificate, e conservarle fino alla conclusione dell'itinerario di volo".

CONDIZIONI AGGIUNTIVE

E' da segnalare, inoltre, che in seguito ai rilievi della Commissione le ipotesi di adesione del consumatore a clausole che il consumatore non ha avuto la possibilità di conoscere al momento della sottoscrizione del contratto e quindi vessatorie ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. l) sono molteplici come, ad esempio, il richiamo a Condizioni Aggiuntive come parte delle condizioni generali di trasporto⁴⁶; il rinvio a norme sulla privacy⁴⁷; il rinvio alle norme sull'imbarco alla sezione imbarco sul sito internet⁴⁸; il rinvio a regolamenti redatti dal vettore e disponibili presso gli uffici di quest'ultimo⁴⁹.

ESCLUSIONE PER CASI PARTICOLARI

Sempre nell'ambito della adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto possono collocarsi anche quelle condizioni contrattuali che escludono l'applicazione delle condizioni generali di trasporto a particolari fattispecie senza però specificare quali siano le possibili condizioni applicabili⁵⁰.

Pregevole, invece, è la specificazione dell'ambito di applicazione delle condizioni generali di contratto e di particolare utilità sarebbe anche la specificazione delle singole tipologie di trasporto⁵¹.

Di rilievo, anche, la previsione che in caso di contrasto fra le condizioni generali di trasporto o alcune parti di esse con qualunque legge o regolamento o Convenzione applicabile al contratto di trasporto, prevarranno le disposizioni legislative⁵².

46. EasyJet, art. 2.1.2 Generalità "Le Condizioni Aggiuntive fanno parte di questi Termini e Condizioni e sono applicabili alla vostra prenotazione"

47. EasyJet, art.6.4 Dati personali "Fate clic per consultare le Norme sulla privacy del Nostro Sito"

48. EasyJet, art.6.5 Posti a sedere, "per maggiori informazioni, consultare la sezione "imbarco sul nostro sito internet"

49. EasyJet, art. 9.7 "b) Oggetti non adatti al trasporto in stiva non saranno accettati per il trasporto in cabina salvo che non sia previsto diversamente dal Nostro Regolamento del vettore ..."

13. IL CONSUMATORE - PASSEGGERO

Nelle condizioni generali di contratto di quasi tutte le compagnie aeree considerate, nella parte generale dedicata alle definizioni, si rileva che il fruitore del servizio è sempre definito passeggero, così come dal codice della navigazione, dal Reg. 889/2002 sulla responsabilità del vettore aereo con riferimento al trasporto aereo dei passeggeri e dei loro bagagli, dal Reg. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato ed anche dalla Convenzione di Montreal del 1999 che unifica alcune regole per il trasporto aereo internazionale; mentre solo due compagnie, tra quelle analizzate, considerano anche la figura del consumatore⁵³.

Prima di entrare nello specifico delle singole clausole per verificare se siano o meno vessatorie ci si chiede se il passeggero possa essere considerato e qualificato sempre o quasi sempre consumatore.

Secondo l'art 3 c. cons. è consumatore “la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta”. Sotto il profilo soggettivo è quindi consumatore la persona fisica che agisce per fini o scopi necessariamente estranei all'attività professionale eventualmente svolta, tuttavia i

50. *Air Italy, Premessa “Nel caso di trasporto combinato , effettuato in parte per via aerea ed in parte mediante qualsiasi altro mezzo di trasporto, le previsioni del Contratto si applicano solo al trasporto aereo effettuato da Air Italy”; art. 13 “Qualora il vettore fornisca al passeggero un servizio di trasporto di superficie fuori da un aeroporto, le C.G.T. non si applicano a tale ultima tipologia di trasporto diverso da quello aereo”.*

51. *Air Italy nella premessa al contratto, segnala che “le previsioni delle C.G.T. valgono sia per il trasporto di linea, sia per quello “non di linea”, per quello gratuito o a tariffa ridotta effettuato da A.I., per i voli di corto, medio e lungo raggio, nonché nelle ipotesi di trasporto di fatto e/o di subtrasporto cumulativo, di trasporto accessorio e/o sostitutivo e di trasporto combinato laddove consentito dalle vigenti norme”.*

52. *Darwin Airline, art. 2.3 Legge prevalente, “se le condizioni generali di trasporto o alcune parti di esse dovessero essere in contrasto con qualunque legge o regolamento, inclusa la Convenzione, applicabile al contratto di trasporto, prevarranno quelle leggi”*

53. *Alitalia, definizioni e Airtaly art. 1: “ consumatore è il passeggero che ha acquistato un biglietto per un trasporto aereo avente uno scopo estraneo all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta”*

fini o gli scopi sono di difficile accertamento e di difficile inquadramento nella disciplina codicistica del contratto. Ecco perché si è venuta a delineare la figura del consumatore sotto il profilo oggettivo e quindi del consumatore avendo riguardo al contenuto dell'atto posto in essere.

Sotto il profilo oggettivo nella nozione di consumatore lo scopo soggettivo del viaggio è irrilevante, mentre il viaggio assume importanza quando il contratto di trasporto rientra tra la tipologia di contratti che il soggetto è solito concludere nell'ambito della sua attività professionale/imprenditoriale; da ciò consegue che la qualità di consumatore può essere esclusa soltanto se si può configurare un passeggero professionale cioè un passeggero la cui professione sia quella di viaggiare⁵⁴.

La nozione allargata di consumatore, senza dubbio, oltre a garantire la tutela ad un maggior numero di soggetti contribuisce a conseguire il fine perseguito dal legislatore nazionale e comunitario di una efficace politica di tutela del consumatore stesso⁵⁵.

Ciò detto, proprio perché il passeggero è quasi sempre consumatore sarebbe opportuno che nelle condizioni generali di contratto venisse richiamata la disciplina del codice del consumo, generalmente dimenticata in tutte le condizioni generali di contratto di trasporto esaminate⁵⁶.

54. Così L. TULLIO, *I contratti di trasporto e di viaggio turistico nella disciplina di tutela dei consumatori*, in *Studi in memoria di M. L. Corbino*, Milano, 1999, 843 ss. e A. LUMINOSO, *Le condizioni generali dei vettori di trasporto marittimo di persone*, in *Atti del Convegno di Cagliari 30 giugno-1 luglio 2000: Continuità territoriale e servizi di trasporto marittimo* L'Autore, facendo propria l'interpretazione oggettiva, ritiene che "oltre alla veste professionale, sia necessario che l'atto compiuto possa qualificarsi come atto della professione, rientri cioè nel genere di atti compiuti dal soggetto nell'esercizio della sua professione"

55. B. FIORE, *Il contratto di trasporto e la nozione di consumatore*, in *Dir. Trasp.*, 2001, 177 ss.; V. ZENO-ZENCOVICH, *Le nuove condizioni generali di contratto nel trasporto aereo*, in *Trasporto aereo e tutela del passeggero nella prospettiva europea* a cura di L. Marsala e E. Rosafio, in *L'Osservatorio di Diritto dei trasporti, Studi di Diritto dei Trasporti*, raccolti da A. Antonini e F. Morandi, n. 6, Milano, 2006, 23 ss.; A. M. MANCALEONI, *La tutela del passeggero nel trasporto aereo e il codice del consumo*, *ivi*, 192 ss.

56. In nessuna delle condizioni generali di contratto di trasporto esaminate è richiamato il codice del consumo e Blu Panorama non richiama il Reg. CE 216/2004

14. TARIFFE E / TASSE E SOVRAPREZZI

In tutte le condizioni generali esaminate è specificato che le tariffe si riferiscono esclusivamente al trasporto aereo dall'aeroporto di partenza a quello di destinazione secondo l'itinerario specificatamente indicato e non comprendono eventuali trasferimenti tra i vari terminal di un medesimo aeroporto⁵⁷.

Tale previsione è indice di un significativo ed ingiustificato squilibrio a carico del consumatore, ai sensi dell' art. 33, comma 1, c. cons., perché non considera l'eventuale modificazione del terminal di partenza del volo rispetto a quello individuato nell'atto di acquisto del biglietto ponendo a carico del consumatore le conseguenze economiche di eventi da lui non preventivabili al momento della prenotazione, mentre l'importo dovuto per il trasferimento tra i vari terminal e quello preventivato dovrebbe essere rimborsato.

57. *Alitalia, art IV Tariffe e spese accessorie;” Le tariffe non includono i servizi di trasporto terrestre fra gli aeroporti e fra gli aeroporti ed i terminal urbani” ;*

Air One, art. 4 “Le tariffe si riferiscono esclusivamente al trasporto aereo dall'aeroporto di partenza all'aeroporto di destinazione, e non comprendono eventuali trasferimenti tra i vari terminal di un medesimo aeroporto”;

EasyJet, art 5.1.1 “Le tariffe non comprendono i servizi di trasporto a terra tra aeroporti e tra aeroporto e terminal di città” ;

WindJet, art 4.1 “La tariffa include solamente il trasporto dall'aeroporto di partenza all'aeroporto di destinazione“;

Blu Panorama art 4.1 “Le tariffe includono esclusivamente il trasporto dall'aeroporto di partenza all'aeroporto di destinazione escluso dunque il trasporto tra aeroporti e/o gli aeroporti e i terminal“ ;

Air Italy, art 4 Le tariffe non includono i servizi di trasporto terrestre fra gli aeroporti e fra gli aeroporti e i terminal“ ;

Darwin, art. 4.1 “escluso dunque il trasporto tra gli aeroporti e/o gli aeroporti e i terminal“;

KLM, art. IV.1 “Le tariffe non comprendono né il trasporto a terra tra gli aeroporti né il trasporto tra gli aeroporti e i terminal cittadini” ;

Air France, art. 4.1 “Le tariffe si applicano unicamente al trasporto dall'aeroporto del punto di partenza all'aeroporto del punto di arrivo, SALVO INDICAZIONI CONTRARIE”. E ancora “..ogni cambiamento di itinerario o di data di viaggio può avere un'incidenza sulla Tariffa applicabile” ;

Tap, art. 4.1 “Le tariffe non comprendono né il servizio di trasporto tra gli aeroporti né quello tra gli aeroporti e i terminal urbani”

Iniqua, inoltre, ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. n) e o) c. cons. appare, anche, la clausola che riserva alle compagnie aeree la facoltà di intervenire sul corrispettivo successivamente alla prenotazione nel caso in cui le tasse e gli altri oneri aggiuntivi applicabili al trasporto vengano modificati in quanto il prezzo del biglietto deve essere chiaramente ed integralmente indicato in modo da rendere immediatamente trasparente e chiaramente percepibile l'esborso finale al momento della conclusione del contratto.

Tale clausola confligge anche con l'art. 33, comma 1, c. cons. perché determina a carico del consumatore un significativo squilibrio di diritti ed obblighi derivanti dal contratto⁵⁸.

Dello stesso avviso, anche l'Associazione Adiconsum che, nelle osservazioni sulle clausole vessatorie nei contratti aerei, rileva come, nel caso di variazioni di tasse applicate al volo tra la data di acquisto del biglietto e la data del viaggio, la clausola che prevede la richiesta al passeggero di integrazione della differenza sia vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. n) e lett. o) c. cons. in quanto stabilisce che il prezzo del servizio sia determinato al momento della prestazione⁵⁹.

Tale clausola, infatti, autorizza le compagnie aeree ad esigere gli aumenti di tasse, sovrapprezzi imposti dal Governo o dall'autorità di gestione aeroportuali in aggiunta alla tariffa con prelievo automatico della maggiorazione sopravvenuta dopo la prenotazione sulla carta di credito utilizzata per effettuare la prenotazione stessa.

Diversamente, in caso di abrogazione o riduzione delle tasse o sovrapprezzi le compagnie per adempiere all'obbligo della restituzione della maggiorazione percepita necessitano della richiesta del consumatore e ciò pone in atto una situazione di squilibrio tra il consumatore che vede un addebito automatico sulla carta di credito da parte del vettore e il consumatore che senza automatismo, ma con una sua richiesta, esercita il diritto al

58. *Lufthansa art. 3.3.1 prevede che nel caso di tariffa che preveda di rispettare una sequenza fissa per i voli, se il trasporto su un segmento precedente non sia avvenuto o non nella sequenza prevista dal biglietto venga applicato il prezzo del volo che sarebbe stato applicabile al momento della prenotazione per il diverso itinerario, anche in senso peggiorativo per il Consumatore. Tale clausola potrebbe risultare eccessivamente svantaggiosa per il consumatore in caso di modifica della frequenza per causa*

indipendente dal consumatore stesso.

Darwin, art. 4.2, Tasse, diritti fissi e supplementi “.. Questi sono soggetti a continue variazioni e possono entrare in vigore in seguito alla data di emissione del biglietto, se si verifica un aumento in una tassa, diritto fisso o supplemento indicato nel biglietto, sarà tenuto a pagarlo, anche dopo l'emissione del biglietto. Analogamente nel caso in cui tasse, diritti fissi o supplementi che Lei ci ha pagato al momento della emissione del biglietto, fossero aboliti o ridotti, quindi non sono più applicabili per Lei o lo sono in misura minore, avrà diritto a richiedere il rimborso”

Air France, art. 4. 2 Tariffe, spese, tasse e canoni, “Tutte le spese, le tasse ed i canoni imposti da uno Stato, da qualsiasi altra autorità o dal gestore di un aeroporto saranno a carico del passeggero. Tali spese, tasse e canoni possono essere creati o aumentati dopo la data di acquisto del biglietto. In questo caso il passeggero dovrà corrispondere il relativo importo. Al contrario, se delle spese, delle tasse o dei canoni saranno ridotti o soppressi, il passeggero potrà essere rimborsato degli importi ridotti o soppressi.”

Tap Linee aeree portoghesi, art. 4.2 “..Imposte, tasse ed oneri che incidono sul trasporto aereo variano costantemente e possono incidere e/o essere alterati dopo la data di emissione del biglietto. Se viene istituito l'aumento di una imposta e/o tassa e/o onere indicato nel biglietto dovrà corrisponderlo. Allo stesso modo dovrà corrispondere qualsiasi eventuale nuova imposta e/o tassa e/o nuovo onere che possono essere applicati anche dopo la data di emissione del biglietto.

Allo stesso modo, avrà diritto a chiedere un rimborso qualora qualsiasi imposta e/o tassa e/o onere a noi corrisposti da Lei, vengano aboliti o ridotti e quindi non più applicabili o l'importo da pagare sia inferiore”.

WindJet, art. 4.2 (ove non si prevede in modo chiaro e comprensibile l'ammontare delle tasse da pagare): “Fermo quanto disposto per il trasporto dei bagagli al successivo art. 10 delle presenti condizioni ed in aggiunta alla tariffa, saranno a carico del passeggero, per ogni biglietto acquistato, tutte le tasse imposte dal Governo o da altre autorità, in particolare aeroportuali, relative ai passeggeri o ai suoi bagagli, o all'uso di tutti i servizi, la tassa “operations & security”, il supplemento surcharge e fuel surcharge e i diritti amministrativi e di emissione. Le tariffe, le tasse, le surcharge e i diritti amministrativi e di emissione verranno pagate nella valuta corrente stipulata dal vettore al momento dell'acquisto del titolo di viaggio alla tariffa pubblicata”.

59. *Le pattuizioni che consentono al professionista di modificare il contenuto del contratto se da un lato riconoscono l'ammissibilità di forme di ius variandi dall'altro si preoccupano di circoscrivere la validità subordinando la non vessatorietà alla indicazione nel contratto di uno specifico giustificato motivo, lett. m); e con riferimento all'aumento del prezzo eccessivamente elevato, al riconoscimento al consumatore del diritto di recesso, lett. o). Il coordinamento interno delle tre clausole appare tuttavia difficile, non solo per la necessità di stabilire se anche l'aumento del prezzo, in quanto forma di ius variandi, sia condizionato alla espressa indicazione del giustificato motivo, ma anche per la rilevata possibilità che la lett. n) non abbia una effettiva portata applicativa ed il consumatore venga di fatto privato anche del diritto di recesso: ampiamente, sul tema, G. LENER, La nuova disciplina delle clausole vessatorie nei contratti dei consumatori, in Foro it., 1996, V,145 ss.; A. TULLIO, Il contratto per adesione, Tra il diritto comune dei contratti e la novella sui contratti dei consumatori, Milano, 1997, 144 ss., ove si osserva come la ratio della norma debba essere individuata nella volontà del legislatore di consentire al consumatore di ponderare, già al momento del sorgere del vincolo contrattuale, la ricaduta economica che detto vincolo avrà nei suoi riguardi.*

rimborso venendosi così a trovare in una posizione più gravosa rispetto all'automatismo di cui gode la compagnia aerea ai sensi dell'art. 33, comma 1, c. cons.⁶⁰

Si aggiunga, poi, come rilevato anche dall'Associazione Adiconsum nelle osservazioni sul tema, che nel caso in cui gli importi delle tasse vengano ridotti il passeggero ha diritto a chiedere il rimborso, ma l'informazione rispetto a tale evento risulta sovente di difficile reperibilità, anche perché spesso non è indicata sulla quota da pagare quale sia la parte relativa alla tariffa e quale quella relativa alle tasse e ciò genera un evidente squilibrio di diritti ed obblighi tra consumatore e vettore ai sensi dell'art. 33, comma 1, c. cons.⁶¹

Vessoria è anche la clausola che richiede per il check-in on line un onere aggiuntivo che costituisce una voce di costo fisso al di fuori della tariffa, soprattutto nel caso in cui sia obbligatorio; oltre a costituire una ingannevolezza della pubblicità tariffaria ed è in conflitto con l'art. 33, comma 2, lett. n), c. cons.⁶²

60. *EasyJet, art. 5.2, "Potremmo richiederVi, in aggiunta alla tariffa, Tasse o sovrapprezzi imposti dal Governo o da altra autorità, comprese le società o autorità di gestione degli aeroporti, che Noi dobbiamo esigere da Voi e pagare per Voi e il Vostro Volo". ...*

"Queste tasse e sovrapprezzi applicati sul trasporto aereo sono in costante cambiamento e potrebbero essere imposti anche dopo la data in cui la Vostra prenotazione è stata confermata. Se queste tasse o sovrapprezzi sono introdotti o aumentati dopo che la prenotazione è stata effettuata, sarete obbligati a pagarli prima della partenza"...
"Siamo autorizzati a dedurre dette tasse o sovrapprezzi dalla carta di debito o di credito utilizzata per effettuare la prenotazione". "E similmente, se tali tasse o sovrapprezzi sono abrogati o ridotti prima della data in cui Noi siamo obbligati a pagarli, avrete diritto a richiederCi il relativo rimborso".

Alitalia, art. 4, Tariffe e spese accessorie, "Sono a carico del passeggero le tasse e gli oneri aggiuntivi applicabili al trasporto, non inclusi nelle tariffe, imposti per legge o richiesti dalle Autorità governative o da altre Autorità competenti" "tasse e oneri imposti sui servizi aerei sono oggetto di costanti modifiche e, pertanto, in caso di aumento di qualsiasi tassa od onere indicati sul biglietto, così come qualora una nuova tassa od un nuovo onere siano istituiti dopo l'emissione del biglietto, il passeggero è tenuto al pagamento del maggior importo derivante da tale aumento o istituzione fino alla data di inizio del viaggio. Qualora tasse ed oneri debitamente corrisposti dal passeggero al vettore al momento della emissione del biglietto o anche successivamente, fino alla data di inizio del viaggio, vengano ridotti od aboliti entro predetta data di inizio del viaggio, il passeggero ha diritto di chiedere il rimborso dell'ammontare corrisposto"

Ryanair, art. 4.2.2, "Le tasse, le tariffe e gli oneri imposti sul trasporto aereo vengono continuamente modificati e possono essere applicati successivamente alla data della vostra prenotazione. Se una tassa, tariffa o onere viene introdotto o aumentato dopo che avete effettuato la prenotazione, sarete obbligati a pagare tale nuova tassa, tariffa od onere o qualsiasi loro incremento prima della partenza. Analogamente, se una tale tassa, diritto od onere viene soppresso o ridotto in modo da non dover essere applicato o in modo che ne venga richiesto un importo inferiore, avrete diritto a chiederci il rimborso della differenza".

Air Italy, art. 4, "sono a carico del passeggero, in aggiunta alla tariffa, le tasse imposte dal Governo e dalle altre autorità". " Il passeggero è tenuto al pagamento del maggior importo derivante da tale aumento o istituzione fino alla data di inizio viaggio"

Air France, art. IV, "Tutte le spese, le tasse e i canoni imposti da uno Stato, da qualsiasi autorità o dal gestore di un aeroporto saranno a carico del passeggero" "Tali spese, tasse e canoni possono essere creati o aumentati dopo la data di acquisto del biglietto. In questo caso il passeggero dovrà corrispondere il relativo importo" Al contrario, se delle spese, delle tasse o dei canoni saranno ridotti o soppressi il passeggero dovrà essere rimborsato degli importi ridotti o soppressi" dove per ogni cambiamento di itinerario o data di viaggio può avere incidenza sulla tariffa applicabile senza specificare chi deve sopportare questi ulteriori costi aggiuntivi.

Tap Linee aeree portoghesi, art 2, " Allo stesso modo dovrà corrispondere qualsiasi eventuale nuova imposta e/o tassa e/o nuovo onere che possono essere applicati anche dopo la data di emissione del biglietto"

61. Air Italy, art. 4, "il passeggero è tenuto al pagamento del maggior importo derivante da tale aumento o istituzione fino alla data di inizio del viaggio".

Easy Jet, art.5.2 Tasse e sovrapprezzi "Se queste tasse o sovrapprezzi sono introdotti o aumentati dopo che la prenotazione è stata effettuata, sarete obbligati a pagarli prima della partenza"... "E similmente, se tali tasse o sovrapprezzi sono abrogati o ridotti prima della data in cui Noi siamo obbligati a pagarli, avrete diritto a richiederCi il relativo rimborso".

Ryanair, art. 4.2.2, "Analogamente, se una tale tassa, diritto od onere viene soppresso o ridotto in modo da non dover essere più applicato o in modo che ne venga richiesto un importo inferiore, avrete diritto a richiederci il rimborso della differenza"

62. WindJet, art. 7.5 „Ove previsto é possibile richiedere il web check-in „, e art. 7.6 "I passeggeri che abbiano richiesto il servizio a pagamento del web check-in" e art.7.9 "Il costo del servizio é di euro 30 per singolo passeggero e per singolo volo ";

Ryanair, art. 6.1 "tutti i passeggeri devono effettuare l'accettazione on line", art. 6.2" un corrispettivo per il check in on line viene applicato a tutte le prenotazioni salvo le accezioni dovute a tariffe promozionali. Il corrispettivo per il check in on line é di 6 euro e deve essere pagato per persona/per tratta di volo" Per la Ryanair, il web check in é obbligatorio a far data del 21 maggio 2009

Air One, art. 3 "Per gli acquisti on line effettuati con carta di credito/debito é prevista l'applicazione di un Servizio di vendita pari ad Euro 10 a biglietto" e "Per gli acquisti effettuati tramite Call Center, é prevista una maggiorazione pari ad Euro 10,00 a biglietto, per ogni passeggero".

Air Italy, art.4 "il passeggero è tenuto al pagamento del maggior importo derivante da tale aumento o istituzione di onere fino alla data di inizio del viaggio".

Ora, siccome per poter fruire del volo è necessaria la preventiva accettazione, la richiesta di un corrispettivo separato per tale attività costituisce un incremento tariffario per un servizio necessario, quindi dovuto, e crea un eccessivo aggravio per il viaggiatore, oltre a costituire una indicazione non trasparente del costo del servizio illegittima, in quanto viola quanto disposto dall'art 3, L. 2 aprile 2007, n. 40, sulla Trasparenza delle tariffe aeree⁶³

Commento

Con l'aumento dell'offerta di trasporto aereo per l'ingresso di sempre nuovi operatori, le compagnie hanno adeguato le tariffe verso il basso e, per precisi motivi di marketing nell'offerta al pubblico, hanno cominciato a scomporre il corrispettivo del trasporto incorporando le voci tariffarie strettamente dipendenti dal vettore dalle altre voci di costo quali le tasse aeroportuali che il vettore riceve dal passeggero e corrisponde al gestore aeroportuale, il sovrapprezzo per il carburante, le spese amministrative, le commissioni alle agenzie di viaggio se il passeggero acquista il biglietto presso la loro rete distributiva.

La scomposizione della tariffa rispecchia senza dubbio il principio della trasparenza se non fosse che la tariffa pubblicizzata è spesso solo quella relativa al solo costo del trasporto, celando tutti gli altri componenti del prezzo e quindi fornendo al consumatore una indicazione incompleta e non trasparente delle tariffe, pertanto forviante per il consumatore e costitutiva di pubblicità ingannevole.

La previsione che il passeggero possa essere chiamato a versare una integrazione tariffaria a favore del vettore difetta di trasparenza, ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett.f), c. cons., in

63. Cfr. l'art. 3 della L. 2 aprile 2007, n.40, *Trasparenza delle tariffe aeree che sancisce: "Al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe aeree, di garantire ai consumatori un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi costi del servizio, nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato, sono vietati le offerte e i messaggi pubblicitari di voli aerei recanti l'indicazione del prezzo al netto di spese, tasse ed altri oneri aggiuntivi, ovvero riferiti ad una singola tratta di andata e di ritorno, a un numero limitato di titoli di viaggio, o a periodi di tempo delimitati o a modalità di prenotazione, se non chiaramente indicati nell'offerta". Reg. CE n. 1008/2008* I messaggi che non rispettano queste indicazioni sono considerati pubblicità ingannevole sanzionabile con una sanzione amministrativa pecuniaria dall'Autorità garante della Concorrenza del Mercato ai sensi dell'art. 27 del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 così come modificato dal D. Lgs. 2 agosto 2007, n. 146, art. 1. l'Autorità

quanto viene a crearsi una divergenza tra tariffa individuata al momento della conclusione del contratto e tariffa determinata al momento della esecuzione della prestazione, pertanto vessatoria ed inoltre consente al professionista la possibilità di aumentare il prezzo del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale fosse eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto, ex art. 33, comma 2, lett. o) e lett. n), c. cons.⁶⁴

A questo punto ci si domanda se il passeggero sia veramente tenuto a pagare l'aumento dovuto a tasse, diritti fissi e supplementi entrati in vigore dopo l'emissione del biglietto.

Si deve rilevare che la voce tasse e diritti aeroportuali è una espressione impropria in uso da parte dei vettori aerei che ha natura negoziale e non tributaria. Tali voci, infatti, fanno parte dei normali costi di esercizio connessi all'ordinario svolgimento dell'attività di impresa al pari di tutti gli oneri dovuti ai fornitori di quei servizi che concorrono a formare e a rendere possibile la prestazione del vettore. Così anche la tassa carburante che non è una tassa, ma è anch'essa una maggiorazione del prezzo parte integrante del biglietto⁶⁵.

Tale prassi, pertanto, nonostante le compagnie aeree si riservino il diritto far pagare al passeggero gli aumenti di tali costi che non rientrano nel loro controllo, dovrebbe non

Garante della Concorrenza e del Mercato, ha già richiamato numerose compagnie affinché evitino di pubblicizzare una tariffa che al termine della transazione non risulta veritiera nel quantum poiché per concludere il contratto è necessario aggiungere al prezzo del trasporto aereo ulteriori costi, vanificando il messaggio pubblicitario.

In dottrina, sul tema: M. DEIANA, Problematiche giuridiche nel trasporto aereo low cost, in Dir. Trasp. 2010, 689 ss.

64. *Diversa è l'ipotesi in cui il vettore abbia erroneamente applicato una tariffa agevolata rispetto ad altra tariffa maggiormente costosa. Sostiene S. BUSTI, Contratto di trasporto aereo, in Trattato di rito civile e commerciale Cicu Messineo, v. xxvi t. 3, Giuffrè 2001, 303, che il vettore può legittimamente chiedere all'utente l'integrazione del prezzo per errore nella determinazione della tariffa da applicare; diversamente ZAMPONE, Trasporto aereo e clausole vessatorie, in Dir. Trasp., 2001, 527 e ss., che condivide questa soluzione solo nell'ipotesi di un errore materiale di calcolo del prezzo del trasporto richiesto a meno che l'errore sul prezzo sia stato determinante del consenso.*

65. *La natura negoziale e non tributaria delle somme riscosse dalle compagnie aeree sotto la voce tariffaria impropriamente definita come tasse aeroportuali è stata confermata dalla Suprema Corte con ordinanza a Sezioni Unite del 11 gennaio 2008, n. 379 con la quale la stessa ha avuto occasione di richiamarsi alle disposizioni interpretative di cui all'art. 39 bis della legge 29 novembre 2007, n. 222 di conversione del decreto-legge 1 ottobre 2007, n. 159.*

essere ammissibile perché tali costi costituiscono un normale rischio commerciale la cui incidenza è normalmente presupposta al momento della fissazione delle tariffe determinate autonomamente dalle compagnie aeree⁶⁶.

A ciò si aggiunge che il passeggero stipulando un contratto di trasporto aereo acquista una prestazione complessa, dove il prezzo dei servizi forniti da ciascuno dei soggetti coinvolti oltre il vettore operativo viene pagato da quest'ultimo e l'introduzione e l'individuazione separata dei costi di alcuni segmenti della complessa operazione di trasporto, in modo da farli gravare separatamente sul passeggero, destruttura la stessa prestazione vettoriale con pericolo di grave pregiudizio alla posizione giuridica del passeggero/consumatore che potrebbe trovarsi ad avere un rapporto contrattuale separato con ciascuno dei prestatori delle singole attività strumentali con la conseguenza che la mancata concezione unitaria della prestazione di trasporto verrebbe ad abbassare il livello di tutela del passeggero stesso.

66. *Sulle tariffe per il trasporto di passeggeri e di merci Reg. CE n. 2409/92 del Consiglio del 23 luglio 1992*

67. *Giudice di pace di Sassari 24 ottobre 2003, in Dir. Trasp., 2005, 1063. nella decisione si enuncia il principio di libera recedibilità dal contratto del passeggero aereo ai sensi degli artt. 1341,1373 e 1671. La decisione non sembra condivisibile in quanto nella disciplina legale del contratto di trasporto aereo di persone non è contemplato un diritto del passeggero a recedere dal contratto ed a conseguire il rimborso del prezzo pagato per il biglietto, anche se nulla vieta che tale facoltà sia accordata nel regolamento contrattuale predisposto dal vettore, cfr. art. 949 c.n. La sentenza è annotata da S. Giacobbe, *Recesso del passeggero e legittimità della clausola di non rimborsabilità del prezzo del biglietto acquistato a tariffa speciale*; cfr., anche, *Giudice di pace di Cipriano Piacentino, 16 gennaio 2008, in Dir. Trasp., 2009, 221 con nota di P. Pironti, Sull'impedimento alla partenza per causa non imputabile al passeggero nel trasporto aereo**

15. BIGLIETTO EMESSO A TARIFFA SPECIALE: CLAUSOLA DI IRRIMBORSABILITÀ E DI IMMODIFICABILITÀ

E' vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. l) c. cons., la clausola che nelle condizioni di vendita a tariffa speciale, facendo riferimento alle condizioni di vendita formulate dalla IATA, non prevede nei biglietti venduti a tariffa speciale il rimborso in caso di mancata partenza e quindi inefficace perché il passeggero non ha avuto in concreto la possibilità di acquisirne cognizione prima della conclusione del contratto.

Pertanto, nel caso in cui il vettore non fornisca la prova documentale dei regolamenti disciplinanti tali tariffe, la clausola deve considerarsi inesistente e non opponibile al passeggero che potrà legittimamente esercitare il diritto di recesso ed avrà diritto al rimborso del prezzo del biglietto pagato⁶⁷

E' ugualmente vessatoria, sensi dell'art. 33, comma 2, lett. l) c. cons., la clausola che nega la possibilità di modifica ai passeggeri che hanno acquistato un volo a tariffa appartenente ad una categoria non modificabile se non considera la possibilità di modifica nel caso di cause sopravvenute non imputabili al passeggero⁶⁸

68. Per Ryanair, art. 3.1.6 il cambio è possibile con il pagamento di un supplemento e art. 3.1.7 in caso di cambio per un fatto non imputabile al passeggero è possibile senza pagamento di supplemento

Per Lufthansa, art. 3.1.3, "Alcuni biglietti emessi a tariffe speciali scontate possono essere parzialmente o completamente non rimborsabili. Le condizioni tariffarie applicabili vanno verificate caso per caso. Potrebbe essere conveniente stipulare una assicurazione che copra l'annullamento del viaggio" e art. 3.1.4 Se è in possesso di un biglietto scontato di cui al punto 3.1.3 sopra ed è impossibilitato a partire per cause di forza maggiore, le rilasceremo un buono per l'importo non rimborsabile del prezzo del biglietto a condizione che ci avvisi tempestivamente della circostanza fornendoci prova della forza maggiore e che il biglietto non sia ancora stato utilizzato. Le verranno trattenute le spese amministrative in vigore al momento".

Air France, art.3 lett. d) "alcuni biglietti venduti a tariffa ridotta, sono parzialmente o totalmente non rimborsabili. Spetta al passeggero verificare le condizioni applicabili all'utilizzazione del proprio biglietto e, se del caso, stipulare le assicurazioni appropriate per coprire un eventuale annullamento del viaggio.

Tap. art. 3.1.3 "Alcuni biglietti sono veduti a tariffa ridotta che potranno essere totalmente o parzialmente non rimborsabili."

Commento

E' noto infatti il diritto del contraente, per poter esprimere un valido consenso, a conoscere prima della conclusione del contratto il contenuto dell'accordo negoziale. E' vero che generalmente sul retro del biglietto è riportato un breve estratto delle condizioni generali di trasporto con richiamo alle norme interne, comunitarie, internazionali ed ai regolamenti del vettore, ma l'utente ha difficoltà ad acquisire la conoscenza delle clausole contrattuali non incluse nel breve estratto ed ancor più quelle di rinvio ai regolamenti del vettore che per conoscerli richiederebbero un grande sforzo di diligenza.

E' obbligo del vettore pertanto rendere in forma chiara il contenuto dell'accordo negoziale con la pubblicazione delle condizioni di contratto e di quelle disposizioni regolamentari che integrano il contratto al fine di garantire all'utenza la conoscibilità delle clausole.

Specificatamente il Reg. CE 889/2002 stabilisce all'art. 6, comma 1, che i vettori aerei devono garantire che una sintesi delle norme sulla responsabilità per i passeggeri ed il loro bagaglio deve essere posta a conoscenza dei passeggeri presso tutti i punti vendita del servizio di trasporto aereo, compresa la vendita per telefono e via internet; al comma 2, inoltre, in riferimento ai bagagli sancisce l'obbligo di informazione da parte dei vettori del limite applicabile in caso di distruzione, perdita o danno al bagaglio.

16. PRENOTAZIONE - Prenotazioni on line o tramite Call Center

Tutte le condizioni generali esaminate contengono clausole relative alla prenotazione effettuata dal passeggero sia presso il vettore o i suoi agenti autorizzati, sia con modalità on line o telefonicamente al Call center.

Di peculiare interesse è la formazione del contratto relativamente ad uno tra gli operatori aerei esaminati⁶⁹. Si tratta di un contratto che pur essendo predisposto dal professionista si suole presentare agli utenti come invito ad offrire. Tale meccanismo, pertanto, ribalta il ruolo delle parti contrattuali. Va da sé che per addivenire alla conclusione del contratto il consumatore viene ad assumere la qualifica di proponente, mentre l'operatore di oblato. Tale clausola contenuta nelle condizioni generali di trasporto predisposte dall'operatore aereo ha elementi di vessatorietà, ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. d) in quanto prevede un impegno definitivo dell'utente/consumatore, mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà.

Tale è il convincimento di Adiconsum che osserva come, in tale modalità di formazione del contratto, il consumatore viene a trovarsi subito vincolato alla sua proposta, mentre il professionista è investito del diritto potestativo di concludere o meno il contratto. In siffatta ipotesi le disposizioni contrattuali vengono ad essere riconducibili ad una vera e propria proposta irrevocabile con obblighi a carico del solo consumatore proponente e tale clausola risulta quindi vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. d), c. cons. in quanto ad

69. EasyJet, art. 2.1.3 “Tutti i prodotti disponibili su www.easyjet.com non sono da intendersi come una offerta da parte nostra, bensì come un invito ad effettuare un offerta a noi o ai nostri fornitori. Questa offerta da parte vostra avviene nel momento in cui accettate i termini e le condizioni easyjet durante la fase di prenotazione. Possiamo accettare o rifiutare qualsiasi offerta per nostro conto se stiamo operando come committente, o per conto dei nostri fornitori se stiamo operando come rappresentante apparente. Se accetteremo la vostra offerta, riceverete una e-mail di conferma. Una volta ricevuta la conferma di prenotazione sarete vincolati da un contratto con il fornitore del prodotto, se stiamo operando come rappresentante apparente, o con noi, se stiamo operando come committente”.

un impegno definitivo del consumatore corrisponde un adempimento del professionista dipendente dalla volontà di quest'ultimo che determina, a danno del consumatore, un significativo divario rispetto ai diritti e agli obblighi assunti dalla controparte.

Destano, poi, perplessità, in quanto in conflitto con l'art. 33, comma 2, lett. n.) e o), c. cons., le clausole relative alla prenotazione on line o tramite Call Center secondo le quali al prezzo della prenotazione (costo del biglietto) vengono aggiunti ulteriori costi relativi al pagamento del prezzo con la carta di credito⁷⁰.

Tali clausole parimenti configgono anche con l'art. 21 lett. d) e 22 c. cons, in quanto non rispettano i principi base della trasparenza informativa che devono essere osservati da qualsiasi professionista ai fini di una corretta rappresentazione del prezzo di un biglietto aereo. Il prezzo del biglietto indicato, infatti, non essendo onnicomprensivo non è trasparente perché non offre un quadro completo dei costi che vengono poi regolarmente addebitati solo al termine del processo di prenotazione on line senza nessuna comunicazione costituendo, di fatto, un incremento tariffario.

Sempre relativamente ai contratti di trasporto conclusi con modalità on line, l'Associazione Adiconsum ha rilevato come, in alcuni casi⁷¹, la richiesta all'atto di acquisto dell'indicazione del documento di identità con il quale il passeggero si presenterà all'aeroporto, stia a significare che la presentazione di un documento diverso da quello indicato venga inteso come rifiuto ad imbarcarsi e pertanto tale clausola risulta vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. t), c. cons., in quanto impedisce al consumatore la facoltà di opporre eccezioni.

70. *Tutte le condizioni generali di contratto esaminate richiamano i costi aggiuntivi a seconda delle diverse modalità di pagamento on line meno una, Air Italy, che nulla dice sui costi aggiuntivi a seconda delle diverse modalità di pagamento on line.*

Air One, art. 3 "Per gli acquisti on line effettuati con carta di credito/debito è prevista l'applicazione di un Servizio di vendita pari ad Euro 10 a biglietto" e "Per gli acquisti effettuati tramite Call Center, è prevista una maggiorazione pari ad Euro 10,00 a biglietto, per ogni passeggero".

Ryanair, art 3.1.3 "le prenotazioni di volo effettuate presso uno dei nostri centri di prenotazione sono soggette ad un supplemento di prenotazione mediante Call Center che è dovuto per persona /per tratta secondo quanto stabilito dalla nostra tabella dei supplementi facoltativi;

Commento

La tariffa pubblicizzata dalle compagnie aeree deve essere veritiera nel quantum e devono essere chiaramente indicati anche eventuali ulteriori importi. Sicché quando una clausola negli acquisti dei biglietti on line oppure negli acquisti fatti tramite Call Center prevede per la modalità di pagamento una maggiorazione sul costo del biglietto ciò deve essere esplicitato nella tariffa pubblicizzata in quanto tale maggiorazione vanifica il messaggio pubblicitario rendendolo ingannevole. Infatti il sovrapprezzo per il pagamento con la carta di credito come d'altra parte quello relativo al check on line⁷², in quanto operazioni necessarie all'esecuzione della prestazione di trasporto oggetto del contratto, costituiscono, di fatto, un incremento tariffario⁷³.

Blu Panorama, art. 3.1 "Per gli acquisti effettuati tramite Call center verrà applicata direttamente sul biglietto una surcharge di 8 Euro (iva esclusa) a tratta per persona".

EasyJet, art. 6.3 "Le prenotazioni di gruppo con il Call Center è richiesto un supplemento aggiuntivo per passeggero e volo".

71. *EasyJet, art. 5.1.3, "Durante l'acquisto sul sito internet verrà richiesto di comunicare quale dei suddetti documenti di identità si desidera presentare all'aeroporto. Si deve presentare all'aeroporto lo stesso documento selezionato al momento dell'acquisto sul sito internet. La presentazione di un documento diverso da quello selezionato significherà il proprio rifiuto ad imbarcarsi".*

72. *Per il check on line, cfr. Ryanair, art 6.2, " Un corrispettivo per il check-in on line viene applicato a tutte le prenotazioni...Il corrispettivo per il check-in on line è di 6 euro e deve essere pagato per persona/per tratta di volo come indicato nella nostra Tabella dei Supplementi Facoltativi"*

73. *Ciò anche secondo il parere dell'Antitrust che già in passato aveva provveduto a sanzionare alcune compagnie aeree (Alitalia, Blu Express, Germanwings, Airitaly, EasyJet)*

17. PRENOTAZIONE - Cancellazione della prenotazione per il ritorno o per le destinazioni successive nell'ipotesi in cui il consumatore non si presenti per il primo volo

E' vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 1, c. cons., la clausola, ricorrente in numerose condizioni generali di contratto di trasporto aereo considerate, che prevede la cancellazione della prenotazione per il ritorno o per le destinazioni successive nell'ipotesi in cui il consumatore non si presenti per il primo volo senza avvisare anticipatamente o non riconfermare la prenotazione del volo di ritorno o di prosecuzione in quanto determina un ingiusto e significativo squilibrio di diritti e di obblighi del passeggero rispetto a quelli del vettore ed, inoltre, confligge con quanto disposto dall'art. 2, comma 2, lett. c bis), c. cons. che riconosce tra i fondamentali diritti del consumatore una adeguata informazione circa il contenuto e le conseguenze relative alla cancellazione⁷⁴.

Si aggiunga, inoltre, come ha rilevato l'Associazione Adiconsum, che la clausola di annullamento della prenotazione del volo di ritorno da parte del vettore risulta vessatoria anche ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. d), c. cons., in quanto prevede un impegno definitivo da parte del consumatore, mentre l'esecuzione della prestazione da parte del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende dalla sua volontà⁷⁵.

74. Darwin Airline, art. 5.2.1, "nell'ipotesi in cui Lei non si dovesse presentare per il volo senza avvisarci anticipatamente, sarà nostra facoltà cancellare le sue prenotazioni per il ritorno o per le destinazioni successive"

Tap Linee aeree portoghesi, art.3.3.6, "Si informa che qualora non si presenti per un volo, senza avvisarci in anticipo, potremmo annullare la/e sua/e prenotazione/i per i voli di ritorno e di continuazione. Tuttavia, se saremo avvisati previamente, non annulleremo la sua/e prenotazione/i per i voli successivi."

Alitalia, art. V, Prenotazioni, art. 5.5, "Qualora un passeggero non usufruisca della prenotazione su di un volo senza prima avvisare il vettore, quest'ultimo potrà cancellare le prenotazioni per i voli in prosecuzione o di ritorno"

Air Italy, art. 3.13, "... qualora il passeggero non utilizzi il posto prenotato ed ometta di darne avviso con congruo anticipo al vettore, quest'ultimo potrà annullare o richiedere ad altro vettore l'annullamento della prenotazione per i voli di prosecuzione o di ritorno" e art. 5, "... Qualora il passeggero non usufruisca della prenotazione su di un volo senza prima avvisare il vettore secondo le modalità da esso predisposte,

Commento

La clausola che prevede la cancellazione della prenotazione per il ritorno o per le destinazioni successive nell'ipotesi in cui il consumatore non si presenti per il primo volo è stata oggetto di interpretazioni giurisprudenziali discordanti.

Secondo una prima interpretazione - che ha considerato la lettura connessa della clausola concernente la facoltà della compagnia aerea di annullare la prenotazione del volo di ritorno o di prosecuzione con la clausola che prevede la riconferma entro i termini previsti dai regolamenti del vettore per le prenotazioni per i voli di ritorno e di proseguimento - entrambe le clausole sono inefficaci per inadeguati riscontri informativi circa il contenuto delle medesime e delle conseguenze relative alla cancellazione⁷⁶.

Secondo una diversa interpretazione - che non ha assunto la lettura connessa delle due clausole, ma ha considerato solamente la clausola che prevede la cancellazione della prenotazione per il ritorno o per le destinazioni successive nel caso in cui il consumatore non si presenti per il primo volo - è stata considerata l'ipotesi della mera prenotazione dalla prenotazione confermata. Si è sostenuto che nella mera prenotazione, quindi nel

quest'ultimo potrà cancellare la prenotazione per i voli in prosecuzione o di ritorno" Lufthansa, art. 3.3.3.1, "... in caso di mancato utilizzo del volo di ritorno indicato nel biglietto siamo autorizzati, salvo l'applicazione dell'art. 3.2.3, ad addebitarle il prezzo del volo previsto per un volo di solo andata al momento della prenotazione originale. Questo può essere più elevato del prezzo del volo pagato inizialmente."

75. Cfr., App. Bari 27 aprile 2005, in *Foro it.*, 2005, I, 2528, che ha qualificato tale clausola vessatoria in base al principio generale del significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

76. Cfr. Trib. Bari 25 marzo 2002, in *Foro it.* 2002, I, 2827, con nota di R. A. DE ROSAS -A. PALMIERI: sono vessatorie le clausole che non contemplano a) l'obbligo di avvertire espressamente il consumatore circa il contenuto di tali clausole all'atto della prenotazione, b) in caso di prenotazione telefonica, l'obbligo di informare telefonicamente il consumatore, anche a cura dell'agenzia di viaggi, del contenuto di tali clausole c) in caso di rilasci di un documento, anche elettronico che comprovi la prenotazione, l'obbligo di inserire tali clausole nel documento stesso, in maniera ben visibile con caratteri che richiamino l'attenzione del consumatore; pertanto deve essere dichiarata l'inefficacia di tali clausole nei confronti di chi ha stipulato il contratto e in accoglimento dell'istanza dell'associazione consumatori intervenuta nel giudizio promosso dal singolo deve essere inibita l'utilizzazione nei rapporti con i consumatori. Sul tema, anche, E. GUERINONI, *I contratti del consumatore- Principi e Regole*, Torino, 2011, 234 ss.

processo formativo del contratto di trasporto, la previsione che impone al passeggero che non si sia imbarcato nel primo volo di comunicare l'intenzione di effettuare il secondo pena la cancellazione, non è vessatoria, anzi conferisce al consumatore il vantaggio di poter conservare la prenotazione previo onere di comunicazione della intenzione di avvalersene senza aver versato alcun corrispettivo nonostante abbia posto in essere un comportamento contrario al suo mantenimento⁷⁷.

Diversamente, nella prenotazione confermata, ove si è in presenza di un contratto di trasporto concluso mediante l'acquisto di entrambi i biglietti, di andata, di ritorno o di prosecuzione, nel caso in cui i voli di ritorno o di proseguimento siano assoggettati all'obbligo del passeggero della riconferma entro i termini previsti dal vettore si determina un significativo squilibrio di diritti e di obblighi del passeggero rispetto a quelli del vettore in quanto a quest'ultimo è lasciata la facoltà di decidere di non mantenere la prenotazione di ritorno o di proseguimento e, pertanto, è stata considerata abusiva.

77. Corte d'Appello di Bari 27 aprile 2005, in *Foro it.*, 2005, I, 2528 e ss., afferma che la clausola che attribuisce al vettore la facoltà di annullare la prenotazione del volo di ritorno o di prosecuzione, ove il passeggero non abbia usufruito della prenotazione del volo di andata o di avvicinamento e non provveda a comunicare al vettore l'intenzione di avvalersi di quella effettuata per il secondo viaggio non può essere dichiarata vessatoria. La Corte poi specifica che il giudice di primo grado affermando che la prenotazione di un volo di andata e ritorno integra un contratto d'opzione e quindi la conclusione di un unico contratto comprendente i due voli comporta inevitabilmente la conseguenza che in caso di mancato utilizzo e quindi mancato acquisto del volo di andata si deve ritenere risolto il contratto; per cui l'intenzione di volersi ancora valere, attraverso la riconferma, di tale prenotazione deve essere considerato un ulteriore vantaggio per il passeggero e quindi favorevole al consumatore stesso e non vessatoria.

18. RISERVATEZZA E SICUREZZA DEI DATI RELATIVI ALLE CARTE DI CREDITO SCAMBIATI ON LINE

Di dubbia correttezza, in alcune condizioni generali di contratto, è la clausola che garantisce la riservatezza e la sicurezza dei dati relativi alle carte di credito utilizzate nelle transazioni on line in quanto lascia al passeggero l'opzione della selezione della modalità di avanzata protezione, mentre sarebbe più opportuno che la modalità di avanzata protezione fosse automaticamente impostata al massimo livello facendo salva al passeggero la possibilità di disattivare la modalità protetta manualmente quando vi siano problemi con il browser⁷⁸.

78. *Air One, art. "SSL è attualmente il metodo più avanzato per il trasferimento in sicurezza dei dati delle carte di credito e di altri dati riservati via internet. Al momento del pagamento se il browser utilizzato supporta SSL, il passeggero può selezionare l'opzione Modalità di protezione, se il browser impone limitazioni, è possibile comunque utilizzare la modalità non protetta".*

Blu Panorama, art 5 "Per garantire la riservatezza dei dati delle carte di credito utilizzate on line, il vettore si avvale della più avanzata tecnologia .. SSL é attualmente il metodo preferito per il trasferimento sicuro dei dati delle carte di credito.... al momento del pagamento se il browser utilizzato supporta SSL, il passeggero può selezionare l'opzione Modalità di protezione e i dati saranno protetti da questa tecnologia. Se il browser impone limitazioni, è possibile comunque utilizzare la modalità non protetta".;
Darwin, art. 3.3 "Per garantire la riservatezza dei dati delle carte di credito utilizzate on line, il vettore si avvale della più avanzata tecnologia .. SSL é attualmente il metodo preferito per il trasferimento sicuro dei dati delle carte di credito al momento del pagamento se il browser utilizzato supporta SSL, il passeggero può selezionare l'opzione Modalità di protezione e i dati saranno protetti da questa tecnologia. Se il browser impone limitazioni, è possibile comunque utilizzare la modalità non protetta".;
Per la modalità di avanzata protezione:

Air Italy, art. 21.5 "Per garantire la riservatezza dei dati delle carte di credito utilizzate on line, si avvale della tecnologia HTTPS". L'HTTPS è il risultato dell'applicazione di un protocollo di crittografia asimetrica al protocollo di trasferimento di ipertesti http e viene utilizzato per garantire trasferimenti riservati di dati nel web.

Skybridge AirOps, pag. 4 "Per garantire ulteriormente la totale sicurezza della transazione on line é obbligatorio l'inserimento del codice di sicurezza della carta di credito";

19. POSTO A BORDO DELL'AEROMOBILE

In tutte le condizioni generali di trasporto aereo si sono potute riscontrare clausole che non garantiscono un posto preciso nella classe di trasporto prenotata.

E' illegittima la clausola che alla scelta del posto non vincolante per la compagnia non sia contrapposta alcuna previsione di indennizzo. Solo una compagnia lo ha previsto, nel caso in cui al passeggero venga assegnato un posto in classe inferiore a quella prenotata così come previsto dall'art. 10 del Reg. CE n. 261/ 2004⁸⁰.

Inoltre dovrebbe essere meglio specificata, nelle condizioni generali di contratto che ammettono al momento della prenotazione confermata la possibilità dell'assegnazione di un determinato posto a bordo dell'aeromobile, la riserva di modifica per ragioni operative o di sicurezza da parte della compagnia aerea con l'identificazione, quanto meno a titolo non esaustivo, delle situazioni che potrebbero giustificare simili variazioni⁸¹.

Desta perplessità e curiosità, in quanto non se ne comprendono le motivazioni, anche la clausola che prevede, nel caso in cui il passeggero non si presenti alla partenza in aeroporto all'ora stabilita, l'applicazione di un supplemento di servizio relativamente al posto non occupato.

Si noti, inoltre, come ha rilevato l'Associazione Adiconsum, nelle sue osservazioni in tema di clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo, come in taluni casi⁸² sia previsto l'obbligo di pagamento di supplemento neonati (per quanto non occupino un posto a sedere) e tale supplemento non sia rimborsabile ad eccezione dei casi le cui cause siano imputabili al vettore o a lutti familiari. In proposito si evidenzia che tale clausola può essere considerata vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. t) in quanto limitativa di opporre ulteriori eccezioni.

80. Lufthansa, art. 5.4 prevede che al passeggero non possa essere garantito un posto preciso nella classe di trasporto prenotata, tuttavia non è previsto alcun indennizzo per il Consumatore nel caso in cui allo stesso venga assegnato un posto in classe inferiore a quella di prenotazione.

81. Alitalia, art. 5.3 “Il vettore offre la possibilità al passeggero di ottenere, al momento della prenotazione, l’assegnazione di un determinato posto a bordo dei suoi aeromobili. Il vettore farà il possibile per confermare l’anticipata assegnazione dei posti a bordo; tuttavia in caso di sostituzione o modifica dell’aeromobile di cui è previsto l’impiego per un determinato volo, non garantisce alcuna assegnazione di posto particolare ancorché in presenza di prenotazione confermata”;

KLM, art. 4 “Il vettore intraprenderà quanto sia ragionevole per soddisfare le richieste, ma non è in grado di garantire l’assegnazione di un posto in particolare, anche nel caso in cui confermi la prenotazione per tale posto. Il vettore si riserva il diritto di modificare in qualunque momento l’assegnazione dei posti a sedere, anche successivamente all’imbarco, per ragioni operative o di sicurezza”

Tap, art. 5.4 “Faremo il possibile per soddisfare le sue richieste presentate in anticipo tuttavia non garantiamo alcuna assegnazione di posto particolare. Ci riserviamo il diritto di assegnare o riassegnare i posti a bordo in qualsiasi momento ed anche dopo l’imbarco. Ciò può rendersi necessario per motivi di ordine operativo o di sicurezza”

Lufthansa, art. 5.4 “Non le può essere garantito un posto preciso nella classe di trasporto prenotata” “Cerchiamo di venire incontro alle richieste dei passeggeri ma non possiamo garantire posti specifici” .

Per la possibilità di scegliere il posto verso il pagamento di un supplemento differente secondo l’ubicazione del posto:

Air One, art. 9 “Il passeggero può scegliere il suo posto durante il processo di prenotazione via internet, via Call center o nelle biglietterie aeroportuali pagando il corrispondente supplemento di 10 euro per i posti ubicati presso la sicurezza e 30 euro per i posti appartenenti alle prime tre file della cabina. Inoltre è previsto un supplemento per i posti lato corridoio di euro 5. Nel caso in cui il passeggero decide di non scegliere il posto Air One glielo assegna automaticamente secondo la disponibilità e senza alcun supplemento per il passeggero

Per l’assegnazione del posto secondo la priorità di arrivo al check-:

EasyJet, art. 6.5 Ciascun passeggero viene inserito in un gruppo d’imbarco al check-in e l’assegnazione viene effettuata in base alla priorità di arrivo al check-in”

Per la possibilità di scelta del posto nel momento della richiesta del web check-:

WindJet, artt. 7.5 e 7.10 “Ove previsto dal vettore è possibile richiedere il web check-in. In questo caso è possibile stampare la propria carta d’imbarco e scegliere il proprio posto sull’aereo”

82. Ryanair, art. 3.1.4, “A tutti i bambini al di sotto dei 24 mesi ai quali non è consentito, per questioni di sicurezza, occupare un posto, viene applicato un supplemento neonati. ...Il supplemento neonati non è rimborsabile ad eccezione di quanto previsto dai successivi articoli 10.2 Rimborsi indipendenti dalla vostra volontà o 10.3 Lutti”.

20. SOSTITUZIONE DEL VETTORE E DELL'AEROMOBILE

Nelle condizioni generali di trasporto esaminate è riservata al vettore contraente la facoltà di sostituire a sé nella esecuzione materiale della prestazione di trasporto un altro operatore professionale⁸³ e ciò è legittimo se il passeggero è adeguatamente informato e la sostituzione non incide negativamente sul livello di tutela della qualità del servizio normalmente garantito all'utente del trasporto⁸⁴.

Sotto il primo profilo dell'informazione, la mancata o la tardiva informazione della sostituzione rende tale pratica illegittima in quanto è imposta al vettore la necessità di informare i passeggeri della identità del vettore che opera effettivamente il volo sia in base al principio generale del diritto all'adeguata informazione sancito dall'art. 5, comma 3, c. cons., sia dall'art. 943 cod. nav. che obbliga all'adeguata informazione sul trasporto effettuato da un vettore aereo diverso da quello indicato sul biglietto prima dell'emissione del biglietto o in caso di prenotazione al momento della conferma⁸⁵.

Sotto il profilo della qualità del servizio offerto, poi, il cambio del vettore contrattuale con un vettore di fatto può corrispondere ad un servizio con caratteristiche diverse da quelle

83. *Blu Panorama, 13.7 "Il vettore farà il possibile per trasportare il passeggero ed il bagaglio con ragionevole speditezzaIl vettore può sostituire senza preavviso altri vettori o l'aeromobile, e può modificare, in caso di necessità, la località di fermata indicata nel biglietto"*

84. *La clausola che prevede la facoltà di sostituzione del fornitore della prestazione di trasporto inserita nelle condizioni generali di trasporto altro non è che una disposizione che contrattualizza una prassi i cui effetti giuridici sono disciplinati limitatamente ad alcuni aspetti da norme di diritto nazionale, comunitario ed internazionale e quindi una clausola attuativa di un principio legislativo e pertanto come tale impeditiva della declaratoria di vessatorietà. La possibile esecuzione del trasporto da un soggetto diverso dal vettore contrattuale, infatti, è riconosciuta dalla disciplina nazionale nella stessa definizione codicistica di questa tipologia generale di contratto ed in quella comunitaria ed internazionale specifica in materia di trasporto aereo. L'art. 943 cod. nav. dispone che prima dell'emissione del biglietto, il passeggero deve essere adeguatamente informato qualora il trasporto venga effettuato da un vettore diverso da quello indicato nel biglietto e così anche il Reg. CE 2111/2005 che obbliga il vettore contraente al momento della prenotazione di comunicare l'identità del vettore effettivo*

prefigurate al momento della conclusione del contratto perché il servizio fornito potrebbe presentare caratteristiche qualitative inferiori rispetto alle aspettative del consumatore in termini di qualità, efficienza e sicurezza e quindi incidere negativamente sul livello di tutela normalmente garantito all'utente del trasporto e quindi ricadere nella previsione dell'art. 33, comma 2, lett. s), c. cons. che considera vessatorie le clausole che consentono al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto qualora risulti diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo⁸⁶.

E' vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 1, c. cons. la clausola che prevede, con riguardo ai voli in "code share", l'applicazione di condizioni contrattuali parzialmente diverse rendendo pertanto eccessivamente gravoso l'onere informativo posto in capo al consumatore ed, inoltre, confligge con l'art. 33, comma 2, lett. m) e lett. l) c. cons. in quanto prevede l'adesione del consumatore a clausole che non è in grado di conoscere in fase di stipulazione del contratto ed, inoltre, come ha osservato l'Associazione Adiconsum,

o se non ancora nota al momento della prenotazione non appena sia accertata l'identità. Cfr. anche Reg. CE 889/2002, Allegato, Responsabilità del vettore contraente e del vettore effettivo; Convenzione di Guadalajara del 18 settembre 1961 e poi Convenzione di Montreal del 1999, art. 39, vettore contrattuale e vettore di fatto.

85. *Air Italy, art. 2 e Alitalia, art. 2: "Il vettoremarketing comunica al passeggero l'identità del vettore operativo al momento della prenotazione"*

86. *Sarebbe utile che fosse fatto obbligo al vettore in sostituzione, di fornire una prestazione corrispondente agli standard di sicurezza, qualità ed efficienza del servizio e quindi rispondente a quei vincoli giuridico amministrativo concernenti l'esercizio del trasporto posti a tutela dei diritti della persona, così A. ZAMPONE, Trasporto aereo e clausole vessatorie, in Dir. Trasp., 2001, 529 ss.*

Cfr. Reg. CE n. 2407/92 che impone alle compagnie aeree di ottenere una specifica approvazione preventiva per la locazione/noleggio di aeromobili e che non può essere rilasciata nel caso di noleggio con equipaggio a meno che non si applichino standard di sicurezza equivalenti a quelli della Comunità e dal Reg. CE n. 2111/2005 relativo all'istituzione a livello comunitario dei vettori aerei soggetti a divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sulla identità del vettore aereo effettivo che ha recepito in ambito UE principi e disposizioni tecniche contenute negli Annessi alla Convenzione relativa all'aviazione civile internazionale, noti come Annessi ICAO, che rappresentano in materia di sicurezza del volo lo stato dell'arte e che garantiscono a livello internazionale un complesso uniforme di normativa in materia.

limita la responsabilità dell' operatore marketing e pertanto vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. q)⁸⁷.

87. *Lufthansa, art. 2.3 “ le condizioni di trasporto di altri partner in code share sono perciò incluse nelle presenti condizioni di trasporto e costituiscono quindi parte integrante del contratto di trasporto”.*

Alitalia art. 2: “ ..se il passeggero ha effettuato una prenotazione su di un volo del vettore e disponga di un biglietto sul quale sia indicato che il vettore stesso - riportato con il nome o la sua sigla IATA - è il soggetto che si impegna ad effettuare il trasporto, è, tuttavia, possibile che un'altra compagnia svolga effettivamente tale servizio. Nel caso in cui si verifichi la predetta evenienza, il vettore che assume il ruolo di vettore marketing comunica al passeggero l'identità del vettore operativo al momento della prenotazione.

In caso di eventuale conflitto fra C.G.T. e regole Tariffarie del vettore o la normativa applicabile queste ultime prevalgono”

Air Italy, art. 2 “... le presenti C.G.T. si applicano a tutti quei voli o segmenti di voli effettuati da Air Italy, per collegamenti con destinazioni sia nell'ambito dell'Unione Europea sia al di fuori di essa, in relazione ai quali il nome del vettore o il codice identificativo del vettore stesso, compaiono nella casella del biglietto emesso per tali voli o segmenti di volo” “Il vettore può avere stipulato degli accordi con altre compagnie aeree detti di code sharing. Ciò significa che anche se il passeggero abbia effettuato una prenotazione su di un volo del vettore e disponga di un biglietto sul quale sia indicato che il vettore stesso - riportato con il suo nome o la sua sigla IATA è il soggetto che si impegna ad effettuare il trasporto, è tuttavia possibile che un'altra compagnia svolga effettivamente tale servizio. In tal caso il vettore che assume il ruolo di vettore marketing comunica al passeggero l'identità del vettore operativo al momento della prenotazione”

“In caso di eventuale conflitto fra C.G.T. e le Regole tariffarie del vettore operativo, quest'ultime prevalgono sulle C.G.T.”.

21. ACCETTAZIONE IMBARCO E SISTEMAZIONE A BORDO

E' vessatoria ai sensi dell' art. 33, comma 2, lett. b), c. cons., la clausola che pone a carico del passeggero, la cui partenza sia impedita per cause a lui non imputabili, l'obbligo di dare tempestiva notizia degli impedimenti senza considerare la specifica ipotesi di impossibilità del passeggero⁸⁸.

Desti perplessità ed è indice di significativo ed ingiustificato squilibrio a carico del consumatore la clausola che, nel caso in cui il passeggero per causa a lui non imputabile non parta ed inoltri la richiesta di rimborso o utilizzazione del biglietto in altra data, riserva la facoltà di scelta, fra rimborso del biglietto o alternativamente utilizzazione del biglietto in altra data, alla completa discrezionalità della compagnia aerea. Tale clausola, pertanto, può essere vessatoria ai sensi dell' art. 33, comma 2, lett. d) c. cons.⁸⁹.

La clausola è, inoltre, indice di significativo ed ingiustificato squilibrio, ai sensi dell'art. 33, comma 1, c. cons., in quanto pone a carico del passeggero-consumatore la circostanza che gli si addebiti un onere di forma scritta, raccomandata a/r, per la richiesta di rimborso o di utilizzazione del biglietto; mentre al professionista è riservata la facoltà di effettuare in

88. *Air One, art. 8.4, "Se la partenza del passeggero è impedita per cause ad egli non imputabili, alla fattispecie verrà applicato quanto disposto dall'art. 945 del DLT 09.05.2005 in vigore. In ogni caso al vettore deve essere data tempestiva notizia dell'impedimento".*

Secondo il Giudice di pace di S. Cipriano Piacentino 16 gennaio 2008, in Dir. Trasp., 2009, 221, la clausola contenuta nel biglietto di trasporto aereo in base alla quale dopo la partenza lo stesso non è più rimborsabile viola gli obblighi di correttezza e buona fede del vettore; diversamente in nota P. PIRONTI, Sull'impedimento alla partenza per causa non imputabile al passeggero nel trasporto aereo, rileva che ai sensi dell'art. 945 cod. nav. la risoluzione di diritto del contratto per una causa di impedimento non imputabile al passeggero si verifica non automaticamente, ma richiede per il suo operare la sussistenza di un ulteriore requisito di carattere oggettivo che consiste nell'assolvimento da parte del passeggero dell'onere di tempestiva comunicazione dell'impedimento.

89. *Air One, art. 8.7, Cambi, cancellazioni e ritardi "Tutte le richieste saranno valutate/vagliate completamente a discrezione di Air One e non si garantisce l'effettiva autorizzazione del Credito/buono".*

forma libera le proprie comunicazioni all'utente⁹⁰.

Appare iniqua, perché non trova ragionevoli giustificazioni e necessita di chiarimenti, la clausola che prevede l'applicazione di un supplemento di servizio al passeggero che non si presenta alla partenza in aeroporto all'ora stabilita per la non utilizzazione del posto prenotato, fattispecie che in ogni caso risulta desueta nella prassi⁹¹.

Ulteriore ipotesi di squilibrio, ex art. 33, comma 1, c. cons., va ravvisata nella clausola che prevede a carico del passeggero, nel caso in cui quest'ultimo rinunci alla prestazione per cause non imputabili al vettore o non si presenti all'imbarco nel tempo previsto, un onere di forma scritta, a mezzo di raccomandata, per poter richiedere il rimborso delle tasse aeroportuali, oltre il pagamento di contributo per le spese di amministrazione⁹².

E' da segnalare di dubbia vessatorietà ai sensi dell'art. 33, comma 1, c. cons., la facoltà del vettore di perquisire e/o passare allo scanner la persona o di ispezionare e passare allo scanner o ai raggi x il bagaglio di per sé non è lesivo della privacy se trova la sua causa di giustificazione nella finalità della precauzione e della sicurezza, ma relativamente alla ispezione alla persona, lo scanner può risultare lesivo alla privacy. Le due modalità, scanner o perquisizione, devono essere considerate alternative e cumulative solo in casi di comprovata eccezionalità⁹³.

In alcune condizioni di contratto è presente la clausola che prevede il servizio aggiuntivo della chiamata prioritaria del passeggero a lasciare l'uscita d'imbarco⁹⁴. Tale clausola che prevede il rimborso del servizio nel caso in cui la chiamata prioritaria non avvenga o non possa avvenire, può essere considerata vessatoria, come ha osservato l'Associazione Adiconsum, ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. a) e b), c. cons., perché limita le azioni del consumatore in caso di inadempimento parziale; lett. d) perché presuppone un impegno definitivo da parte del consumatore, mentre la prestazione del professionista non è garantita; lett. e) perché non è previsto il diritto del consumatore ad ottenere una somma doppia di quanto corrisposto se è il vettore a non tenere fede al servizio aggiuntivo contenuto nel contratto.

Commento

La clausola che consente al vettore di negare l'imbarco al passeggero che non si presenta all'accettazione in ragionevole anticipo rispetto l'orario previsto per la partenza e nel rispetto del time limit stabilito dal vettore può presentare elementi di vessatorietà secondo come la si consideri⁹⁵.

Il riconoscimento della vessatorietà o meno della clausola, infatti, può essere duplice. Infatti, nel caso in cui si riconosca nel comportamento del vettore una ipotesi di recesso unilaterale dal contratto di trasporto tale clausola potrà essere ritenuta vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. g), c. cons..

Diversamente, se nella negazione dell'imbarco al passeggero si ravvisa il venir meno

90. *Air One, art. 8.4 Cambi, cancellazioni e ritardi "Se la partenza del passeggero è impedita per cause ad egli imputabili al vettore deve essere data tempestiva notizia dell'impedimento Il passeggero può formulare istanza di rimborso inviando formale richiesta scritta a mezzo raccomandata.... La facoltà alternativa al rimborso, di utilizzare il biglietto in altra data tutte le richieste saranno valutate/vagliate completamente a discrezione di Air One e non si garantisce l'effettiva autorizzazione del credito/buono"*

91. *Lufthansa, art. 5.6.1 " un supplemento di servizio se lei non si presenta alla partenza in aeroporto entro l'ora da noi stabilita E pertanto non utilizza il posto che ha prenotato"*

92. *Air One, art. 8.3 "Il passeggero che rinunci per cause non imputabili al vettore alla fruizione del servizio o che non si presenti all'imbarco nel tempo previsto potrà chiedere il rimborso delle tasse aeroportuali inviando formale richiesta scritta a mezzo raccomandata"*

93. *Ryanair, art. 8.5 Diritto di ispezione, 8.5.1 " Per motivi di precauzione e di sicurezza, possiamo chiedervi il permesso di perquisire e passare allo scanner la vostra persona, o di ispezionare, passare allo scanner o ai raggi x il vostro bagaglio"*

94. *EasyJet, art. 6.5, ""Rimborseremo l'acquisto di uno Speedy Boarding nei seguenti casi: 1) Sia stata acquistata l'opzione Speedy Boarding Plus, ma non sia stato messo a disposizione un banco di check-in dedicato; 2) Sia stata corrisposta la tariffa più alta, secondo quanto indicato sul website al momento dell'acquisto del servizio, ma l'imbarco sia avvenuto tramite navetta che non garantisce a chi sia salito per primo di scendere per primo dalla stessa; 3) In tutti i casi laddove non avvenga la chiamata prioritaria all'uscita di imbarco".*

95. *Alitalia art. 6. 3,5,6 e Ryanair, art.6 che non prevedono l'ipotesi del passeggero che non si presenta per cause a lui non imputabili*

La Suprema Corte in Cass. 25 agosto 1992, n. 9854, in Resp. civ. prev., 1993, 550, non ha ritenuto tale clausola vessatoria non riconoscendo nell'esercizio del diritto riconosciuto al vettore un'ipotesi di recesso unilaterale dal contratto di trasporto. Si veda, anche, A. ZANELLI-A. M. SIA, Sul ritardo del passeggero aereo nella presentazione all'accettazione, in Dir. Trasp. 1994, 523 ss.

da parte del vettore del dovere di attendere l'utente ritardatario per assenza della cooperazione del passeggero creditore della prestazione, allora non potrà ravvisarsi una ipotesi di vessatorietà. Il passeggero, infatti, ha l'onere di presentarsi con un certo anticipo rispetto all'orario di partenza del volo al punto di accettazione del vettore per il disbrigo delle pratiche relative all'imbarco e questo comportamento di cooperazione del creditore è essenziale per consentire al debitore di adempiere la propria obbligazione nei termini stabiliti dal contratto⁹⁶. Pertanto il ritardo del passeggero sul time limit previsto per l'effettuazione del check-in legittima l'annullamento della prenotazione per l'impossibilità in cui è stato posto il vettore di adempiere ai suoi obblighi nei tempi convenuti.

Diversa è l'ipotesi in cui al passeggero provvisto di prenotazione confermata abbia osservato il tempo utile e l'accettazione per un determinato volo venga rifiutata a causa della inefficienza nella predisposizione dei mezzi necessari al corretto espletamento delle operazioni preliminari all'imbarco di ciascuno dei passeggeri da parte della compagnia⁹⁷.

96. S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, in *Trattato di diritto civile e commerciale Cicu Messineo*, v.XXVI, t. 3, Giuffrè, 2001, 151 afferma che se la clausola in questione, prevedesse alcune penalità a carico del negligente passeggero, lasciandogli la possibilità di ottenere un considerevole rimborso o di avvalersi di un volo successivo è sicuramente meno gravosa della norma di cui all'art. 946 cod. nav. che contempla la perdita totale del prezzo.

97. A. M. SIA- A. ZANELLI, *Sul ritardo del passeggero aereo nella presentazione all'accettazione*, in *Dir. Trasp.*, 1994, 525 ss., in commento a Cass. Sez. III, 25 agosto 1992, n. 9854, che afferma che "la facoltà del vettore aereo di cancellare la prenotazione qualora il passeggero non si presenti allo sportello per l'accettazione entro l'ora stabilita non è vessatoria potendo il creditore fruire della prestazione nell'arco della validità annuale del biglietto emesso".

22. VIAGGIARE CON BAMBINI/MINORI

Nelle condizioni generali delle compagnie esaminate non sempre la classificazione dei “bambini” secondo l’età è uniforme e non sempre è formulata in modo chiaro e preciso⁹⁸.

E’ discriminatoria e pregiudizievole la clausola che condiziona l’accettazione a bordo di un minore/bambino alla presenza di un adulto per ogni bambino nei confronti di quelle famiglie che hanno più di due bambini al di sotto di due anni, ipotesi possibile dove vi siano dei gemelli, o nel caso in cui un solo genitore viaggi insieme ai due figli al di sotto dei due anni⁹⁹.

Poco convincente anche la clausola che prevede il pagamento di un supplemento per il trasporto di minori non accompagnati o accompagnati da passeggeri. Infatti i bambini vengono accomunati alle persone con mobilità ridotta dal Reg. CE n. 261/2004, art. 11, per quanto riguarda la priorità di imbarco e a quest’ultime è garantita l’assistenza senza costi aggiuntivi¹⁰⁰.

98. *Air One, art. 12 vengono considerati passeggeri “Child” i bambini dai 2 ai 12 anni. Nelle indicazioni del significato dei termini utilizzati nelle condizioni generali del contratto in esame, tuttavia, vengono definiti “Child” i bambini dai 2 agli 11 anni di età compiuti.*

99. *Air One, art. 12 “E’ comunque consentito viaggiare con un solo un neonato per adulto” e art. 13: “Il vettore non accetterà a bordo più passeggeri infant accompagnati da un solo passeggero che abbia almeno compiuto il diciottesimo anno di età”. Meridiana, Minori in viaggio - neonati “ciascun passeggero adulto può viaggiare con un solo infant (bambino di età compresa tra 0 e 2 anni non compiuti) ..Per viaggiare con due neonati è necessaria la presenza di un secondo accompagnatore”.*

100. *WindJet art.8.6 “I passeggeri sotto i 14 anni (non compiuti), non accompagnati o accompagnati da passeggeri che non abbiano compiuto il maggiore anno di età, verranno accettati a bordo degli aeromobili del vettore previo pagamento del relativo supplemento (€ 25,00 a tratta per singolo minore non accompagnato) e dopo l’espletamento della relativa procedura a tutela del minore (...)”.*

Darwin Airline, art. 7.2.3 “I bambini di età compresa fra i 5 e gli 11 anni possono viaggiare senza accompagnamento di un adulto solo se registrati come “minori non accompagnati” ... Inoltre è prevista una tassa di minimo per tratta variabile secondo la destinazione”

Lufthansa, art. 7.2.2. “I bambini che non hanno ancora compiuto il 5° anno di età possono viaggiare soltanto se accompagnati. Il trasporto di minori non accompagnati (tra i 5 e i 12 anni compiuti) è soggetto al pagamento della tariffa”

Sembra, inoltre, palesemente iniqua la clausola che impone un supplemento a volte superiore al costo del biglietto stesso, ai bambini al di sotto dei 24 mesi ai quali non è consentito per motivi di sicurezza occupare un posto e portare un bagaglio a mano né imbarcarlo¹⁰¹.

Appare ancora iniqua la clausola che non garantisce il servizio di assistenza e conseguentemente l'imbarco e la successiva partenza al minore non accompagnato che non si presenta con due ore di anticipo sull'orario di partenza e che non effettua il check-in entro un'ora dall'orario di partenza del volo¹⁰².

Tale clausola considera solo l'ipotesi del ritardo nell'accompagnamento del minore per cause imputabili al minore o al suo accompagnatore e non prevede il rimborso del prezzo del biglietto né il rimborso del costo del servizio di accompagnamento, mentre non considera il caso in cui il ritardo nell'accompagnamento del minore sia dovuto a cause non imputabili al minore o al suo accompagnatore, ipotesi per le quali dovrebbe essere previsto un rimborso.

101. Cfr. Ryanair, artt. 10.2 e 10.3 "I bambini di età compresa tra gli 8 e i 23 mesi alla data della partenza non possono viaggiare nel proprio posto a sedere e devono viaggiare seduti in grembo a un adulto. Il supplemento per il trasporto dei neonati è di 20 euro. I neonati non possono portare bagaglio a mano né imbarcarlo". Lo stesso problema si ripresenta alla sezione "Bambini, neonati e ragazzi". Art. 3.1 Disposizioni generali 3.1.4 "A tutti i bambini al di sotto dei 24 mesi ai quali non è consentito, per questioni di sicurezza, occupare un posto, viene applicato un supplemento neonati. I bambini devono avere meno di 24 mesi nel periodo compreso tra il volo di partenza e quello di ritorno. Questo supplemento è pagabile per persona/ per tratta nella misura stabilita nella nostra Tabella dei Supplementi Facoltativi. Eccetto quanto previsto dai successivi articoli 10.2 o 10.3, il supplemento neonati non è rimborsabile". Assurdo imporre un supplemento senza dare un posto; supplemento previsto di 20 € che può superare il prezzo del biglietto.

102. Air One, art 13 "La presentazione del minore non accompagnato presso il banco check-in del Vettore all'aeroporto di partenza deve avvenire con almeno due ore di anticipo sull'orario di partenza. Nel caso in cui il check-in non venga effettuato entro un'ora dall'orario di partenza del volo, il servizio di assistenza non è garantito, e di conseguenza non saranno garantiti l'imbarco e la successiva partenza. In questi casi, non è previsto il rimborso del prezzo del biglietto né il rimborso dei costi per il servizio di accompagnamento assistenza Minori non Accompagnati".

23. DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA

Desto perplessità e può essere qualificata come discriminatoria la clausola che prevede l'accettazione a bordo dell'aeromobile delle gestanti che non abbiano superato la ventottesima settimana.

Appare dubbia la clausola che richiede alle gestanti dall'inizio della ventottesima settimana di viaggiare munite di un documento in inglese redatto da un medico ginecologo che attesti il buon stato di salute e la data prevista per il parto¹⁰³.

24. PASSEGGERI CON DISABILITA' o MOBILITA' RIDOTTA

E' illegittima la clausola che lascia alla discrezionalità del vettore la possibilità di rifiutare il trasporto della persona con mobilità ridotta in quanto viola un obbligo a carico del medesimo derogabile solamente nelle ipotesi previste dall'art. 4, a) e b) del Reg. CE n. 1107/ 2006 del 5 luglio 2006 che trovano la loro giustificazione in motivi di sicurezza.

E' illegittima è anche la clausola che prevede il pagamento di un supplemento per il trasporto delle persone con mobilità ridotta in quanto in contrasto con quanto disposto dall'art. 10 del Reg. CE n. 1107/ 2006.

Commento

Nel trasporto dei passeggeri con mobilità ridotta devono essere rispettate le garanzie minime imposte dal Reg. CE n. 1107/ 2006 e dal D. Lgs. del 24 febbraio 2009, n. 24 che detta la disciplina sanzionatoria per le violazioni del regolamento e dal Reg. CE n.261/2004 che all'art. 11 disciplina la tutela delle persone con mobilità ridotta in caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardi che prevede una particolare ed elevata assistenza

103. *Nella redazione del documento si richiede la lingua inglese anche se il personale di volo è italiano cfr. Ryanair nel regolamento su argomenti specifici "Dall'inizio della ventottesima settimana le gestanti devono viaggiare munite di un documento in inglese firmato dal proprio ginecologo che attesti che la gravidanza non presenta complicazioni e indichi la data prevista per il parto".*

nei confronti delle fasce più deboli dei passeggeri¹⁰⁴.

Nell'esame dei testi contrattuali delle diverse compagnie esaminate le garanzie offerte alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta sono generalmente formalmente rispettate nelle clausole dedicate. Dal punto di vista pratico, però, la concreta modalità del servizio sovente risulta qualitativamente più limitata ed in alcuni casi contraria al generale dovere di solidarietà umana¹⁰⁵.

Alla società di gestione dell'aeroporto spetta il compito di garantire assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta e le compagnie aeree saranno tenute a garantire il trasporto nelle migliori condizioni in relazione alle esigenze del singolo caso senza costi aggiuntivi, per non incorrere nelle sanzioni previste dal D. Lgs 27 gennaio 2006, n. 69, art. 7, per la violazione del Reg. CE n. 1107/ 2006 da parte dell'ENAC in qualità di organismo responsabile dell'applicazione delle disposizioni.

104. Reg. CE n.261/2004, art. 11, sancisce la priorità di imbarco alle persone con mobilità ridotta e ai loro eventuali accompagnatori o cani d'accompagnamento certificate, nonché ai bambini non accompagnati.

105. Si veda, per tutti, P. VERNA, *Abbattimento delle barriere e assistenza adeguata tra i compiti previsti per i gestori di aeroporti e vettori*, in *Guida dir.*, 2009, n. 17, 22

25. TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI

Tutte le compagnie ammettono l'imbarco di animali; alcune solo a bordo al seguito del passeggero¹⁰⁶ ed altre anche in stiva.

Desti perplesità la clausola che per il trasporto di animali deve essere fatta richiesta al momento dell'acquisto del biglietto fatta salva della disponibilità di posto in cabina al momento del check-in¹⁰⁷.

Sarebbe preferibile che la disponibilità o meno di posti per animali in cabina passeggeri fosse dichiarata al momento della richiesta, e cioè al momento dell'acquisto del biglietto, prima del pagamento, essendo un elemento che può condizionare la volontà di partire o meno del consumatore stesso (se non c'è posto per l'animale il cliente può non volere partire).

Il vettore, poi, non può riservarsi la possibilità di dichiarare l'assenza di posto per l'animale al momento del check-in, poiché in tal caso possono sorgere difficoltà per il passeggero, anche in relazione al luogo dove lasciare l'animale, nel caso decidesse di partire ugualmente.

106. *Blu Panorama*, art. 11.2 *Gli animali per i quali si rende necessario l'imbarco nella stiva non vengono accettati.* 11.4 *Onde verificare la disponibilità di spazio a bordo dell'aeromobile per il trasporto di oggetti e degli animaliil passeggero dovrà contattare il Call Center del vettore almeno 72 ore prima della partenza*

107. *WindJet art 8. "Saranno accettati in particolare massimo due animali in cabina alla tariffa di € 30,00 per i voli nazionali ed € 40,00 per i voli internazionali. Eventuali richieste di trasporto per animali in cabina passeggeri devono essere fatte al momento dell'acquisto del biglietto, fatta espressamente salva la disponibilità di posto in cabina passeggeri, se tutte le seguenti condizioni verranno rispettate".*

26. ORARI UFFICIALI DEL VETTORE

Di dubbia legittimità è la previsione contenuta in tutti i contratti esaminati che esclude l'impegnatività degli orari indicati e li considera delle mere indicazioni e non elemento essenziale del contratto, come a voler indicare che gli orari non sono vincolanti per il vettore ¹⁰⁸.

La clausola che afferma che i tempi indicati nei biglietti e negli orari non sono garantiti può essere considerata vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. b), c. cons. perché limita o esclude qualsiasi responsabilità del vettore per il mancato rispetto degli orari di arrivo e partenza dei voli rendendo indeterminato l'adempimento. Essa crea un significativo squilibrio tra le prestazioni delle parti privando il passeggero della possibilità di denunciare l'inadempimento che si manifesta con la violazione della modalità di tempo della prestazione ¹⁰⁹.

Nello stesso senso anche l'Associazione Adiconsum che nelle osservazioni sulle clausole vessatorie nei contratti aerei ha rilevato, inoltre, come in alcuni contratti le clausole che dichiarano la non impegnatività degli orari di partenza indicati e la qualificazione degli orari come elemento non essenziale del contratto siano da considerarsi vessatorie ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. a) c. cons. in quanto limitano la responsabilità del professionista in caso di danno al consumatore derivante da un fatto o da una omissione del professionista; lett. b) in quanto porta ad escludere o a limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento parziale o di adempimento inesatto da parte dell'operatore; lett. d) in quanto prevede un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione da parte del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende dalla sua volontà; lett. m) poiché permette al vettore la modifica delle caratteristiche del servizio offerto senza indicare un giustificato motivo nel contratto stesso; lett. r) e t) in quanto esclude o limita la possibilità del consumatore di opporre l'eccezione di inadempimento.

E' inoltre vessatoria la clausola che prevede la possibilità del vettore di modificare gli orari ufficiali tra la data di pubblicazione degli orari stessi e la data di inizio del viaggio quando

tali mutamenti siano soggetti alla mera discrezionalità della compagnia e, pertanto, affinché la clausola non configuri un caso di vessatorietà ai sensi dell' art. 33, comma 2, lett. d), sarebbe utile che il mutamento fosse motivato per non costituire un atto di mera discrezionalità e fosse data adeguata pubblicità ed inoltre comunicato al passeggero in

108. *EasyJet, art 10.2 "In ogni momento dopo che é stata effettuata la prenotazione, possiamo cambiare i nostri orari o cancellare, dirottare, posporre, ritardare tutti i voli dove ragionevolmente consideriamo che ciò sia giustificato da circostanze al di fuori del nostro controllo o per ragioni di sicurezza";*

Alitalia, art. X Orari 10.1 "I termini temporali del trasporto indicati negli orari ufficiali del Vettore possono essere modificati tra la data di pubblicazione degli orari stessi e la data di inizio del viaggio. Il vettore non ne garantisce l'esattezza e peraltro essi non formano parte del contratto";

WindJet, art. 12.9 Art. 12.9: "Il vettore farà il possibile per trasportare il passeggero ed il bagaglio con ragionevole speditezza. Le ore indicate negli orari o altrove non sono impegnative e non costituiscono elemento essenziale di questo contratto. Il vettore può sostituire senza preavviso altri vettori o l'aeromobile, e può modificare, in caso di necessità, le località di fermata indicate nel biglietto. Gli orari possono essere cambiati senza preavviso. Il vettore non assume responsabilità per le coincidenze".

Air One, art. 21 " ..Le ore indicate negli orari o altrove non impegnano il Vettore e non costituiscono elemento essenziale di questo contratto.Gli orari possono subire variazioni senza preavviso. Il vettore non assume responsabilità per le coincidenze" ;

Ryanair, art. 9.1.1 "Gli orari di volo indicati nella vostra conferma di itinerario od altrove possono subire variazioni tra la data di prenotazione e la data del viaggio" art-9.1.2 "E' possibile che si renda necessario modificare gli orari di volo programmati successivamente alla prenotazione del vostro volo. Se voi ci fornite il vostro indirizzo e-mail ed anche un numero dove contattarvi , ci impegneremo di informarvi di qualsiasi modifica con mezzi appropriati".

Lufthansa, art. 9.1.1." Gli orari dei voli indicati negli orari potrebbero variare tra la data di pubblicazione e la data del viaggio. Non sono garantiti e non costituiscono parte integrante del contratto di trasporto".

109. *Sulla vessatorietà della clausola, cfr. Giudice di pace di Sassari 4 novembre 1998, in Dir. Trasp., 1999, 293, con nota di L. MARSALA, Ritardo: rimborso del prezzo al di là del risarcimento?; ed anche nota di G. BELLANTUONO, in Danno e responsabilità, 1999, 101 e ss. Per la non vessatorietà della clausola cfr. Giudice di pace di Trieste 16 dicembre 2002, in Dir. Trasp., 2004, 219 con nota di E. LIGATO, Profili di vessatorietà delle condizioni generali di trasporto dell'Alitalia; Giudice di pace di Mestre 13 gennaio 1999 e Giudice di pace di Venezia 8 giugno 2000, in Dir. Trasp. 2001, 811 e 833, con nota di S. GIACOBBE, Il ritardo nel trasporto aereo e ferroviario di passeggeri e la giurisprudenza dei giudici di pace.*

possesso del biglietto di prenotazione confermata con congruo anticipo¹¹⁰.

E' vessatoria, ai sensi dell'art. 33, comma 1, c. cons., anche la clausola che non prevede, in caso di modifiche degli orari programmati, da parte del vettore incapaci di soddisfare l'interesse del passeggero, l'obbligo del vettore alla restituzione del corrispettivo, bensì la facoltà del passeggero di richiedere il rimborso; quindi una situazione più gravosa che determina a carico del passeggero un significativo squilibrio di diritti ed obblighi¹¹¹.

Commento

Nel trasporto aereo il numero maggiore di conflitti ha per oggetto le controversie sui ritardi nell'esecuzione del trasporto da parte delle compagnie aeree.

Il ritardo infatti rappresenta uno dei principali aspetti patologici insiti nel trasporto aereo specialmente nei periodi di picco stagionale del traffico ed in occasione di ristrutturazione delle grandi compagnie nazionali ed, inoltre, è uno dei principali elementi che frenano lo

110. Ryanair, art. 9.1 "Gli orari di volo indicati nella vostra Conferma di itinerario od altrove possono subire variazioni tra la data di prenotazione e la data del viaggio". EasyJet, Orari e cancellazione voli, art 10 "I tempi di volo risultanti dagli orari, o altrove, non sono garantiti e non formano parte del contratto di trasporto", art. 10.2 " In ogni momento dopo che è stata effettuata la prenotazione, possiamo cambiare i Nostri orari o cancellare, dirottare, posporre o ritardare tutti i Voli dove ragionevolmente consideriamo che ciò sia giustificato da circostanze al di fuori del Nostro controllo o per ragioni di sicurezza", art. 10.5, "Se non siamo in grado di fornirVi un posto preventivamente confermato su un Volo, provvederemo a rimborsarVi in conformità con la Nostra prassi di compensazione per imbarco negato così come indicata nel Regolamento del Vettore. I dettagli riguardo a questa prassi sono disponibili a richiesta ai banchi del check-in".

WindJet, art. 12.9: "Il vettore può sostituire senza preavviso altri vettori o l'aeromobile, e può modificare, in caso di necessità, le località di fermata indicate nel biglietto. Gli orari possono essere cambiati senza preavviso. Il vettore non assume responsabilità per le coincidenze".

Air One, art. 21 "Gli orari possono subire variazioni senza preavviso. Il vettore non assume responsabilità per le coincidenze".

111. Le modifiche da parte del vettore dell'orario programmato di partenza del volo deve essere comunicata (il vettore farà il possibile per dare adeguata pubblicità alla modificazione, Alitalia art. 10.2, con congruo anticipo rispetto al volo cui si riferisce. Qualora le modifiche apportate ai voli non soddisfino più l'interesse dell'utente quest'ultimo potrà chiedere il rimborso di quanto pagato (sembra una facoltà non un diritto) dedotte le eventuali spese ragionevolmente sostenute, cfr. Alitalia art. XI, 11.3

sviluppo efficiente di tutto il sistema del trasporto aereo.

L'art. 947 cod. nav., comma 1, prescrive che in caso di negato imbarco, di soppressione o ritardo della partenza, di interruzione del viaggio, anche per causa di forza maggiore il passeggero ha i diritti previsti dalla normativa comunitaria, ovvero dal Reg. CE n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che ha istituito regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato prendendo quindi atto della particolare rilevanza pratica del ritardo e delle sue conseguenze.

Il problema che sorge in caso di ritardo è la difficoltà di individuare i limiti di tempo e di spazio che determinano un ritardo tale da comportare una responsabilità del vettore. Quasi tutte le condizioni generali di contratto delle diverse compagnie in modo uniforme non prevedono un termine preciso entro cui deve essere eseguito il trasporto, ma indicano orari solo indicativi e non garantiti¹¹².

Ora, se gli orari vengano considerati delle mere indicazioni, tale clausola è da qualificarsi vessatoria in quanto rappresenta una vera e propria forma di esonero del vettore dalla responsabilità per ritardo ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. b), c. cons.¹¹³.

Diversamente se si considera la clausola indicativa degli orari non ostativa dell'accertamento della responsabilità del vettore per ritardo, allora il significativo squilibrio tra diritti ed obblighi tra le parti non verrebbe a verificarsi ai fini dell'accertamento della vessatorietà.

Data l'assoluta centralità dell'elemento temporale nell'esecuzione del trasporto

112. Giova ricordare che la principale organizzazione dei vettori, IATA, ha stabilito nelle condizioni generali elaborate solo un generico impegno del vettore ad effettuare la prestazione di trasporto con ragionevole speditezza e conformità agli orari prefissati escludendo il carattere inderogabile e vincolante degli stessi

113. Giudice di pace di Venezia 8 giugno 2000, in *Dir. Trasp.*, 2001, 811 ss: pur sostenendo che la clausola riduce la responsabilità del vettore esclude la vessatorietà data la natura speciale del trasporto aereo e le sue particolari esigenze perché non realizza alcun significativo squilibrio a danno del contraente consumatore e, non ultimo, perché le compagnie aeree non sono in grado di assumersi l'impossibile impegno generalizzato di garantire la piena osservanza dell'orario dei propri voli. Cfr., anche A. ZAMPONE, *Trasporto aereo e clausole vessatorie*, in *Dir. Trasp.* 2001, 522 ss

aereo, poiché la disciplina del ritardo tutela in forma di tutela automatica l'utente regolamentando solo i ritardi prolungati rispetto all'orario di partenza previsto cioè quelli che rientrano negli ambito spazio tempo stabiliti dall'art. 6 del Reg. CE n. 261/2004 e non i ritardi minori, questi ultimi potrebbero ricadere nell'ambito della tollerabilità o della liceità o della irresponsabilità del vettore e ciò a maggior ragione per la specificazione della non vincolatività degli orari indicati dal vettore¹¹⁴.

A ciò consegue che i ritardi non prolungati verrebbero ad essere "legalizzati" e rimarrebbero senza una adeguata ed efficace tutela dei passeggeri e creerebbero un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi tra le parti anche in considerazione del fatto che i ritardi quotidiani "non prolungati" sono molteplici ed investono in modo crescente gli utenti del trasporto aereo determinando l'inerzia delle compagnie alle conseguenze negative provocate da tali ritardi in quanto se il vettore non è chiamato a dar conto difficilmente sarà indotto ad adottare misure di prevenzione o a lenire gli effetti pregiudizievoli di tale ritardo in capo agli utenti.

L'individuazione del tempo è pertanto di assoluta rilevanza e caratterizzante del trasporto aereo e, non ultimo, determinante perché è proprio l'elemento che induce l'utente a servirsi del mezzo aereo, proprio in ragione della celerità nei trasferimenti.

Tra ritardo e termine di adempimento esiste un necessario collegamento che ha

114. *Sulle problematiche del ritardo nel trasporto aereo in relazione alle norme nazionali, comunitarie ed internazionali, ampiamente, S. BUSTI, La responsabilità del vettore aereo per danni da ritardo, in La nuova disciplina del trasporto aereo Commento della Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999, a cura di L. Tullio, Napoli, 2006, 150 ss.; R. TRANQUILLI-LEALI, Il trasporto aereo di persone, Trasporti e Turismo a cura di M. Riguzzi - A. Antonini, in Trattato di diritto privato dell'Unione europea diretto da G. Ajani e G. A. Bennacchio, Torino, 2008, 332 ss., ove si afferma che l'entità del ritardo per il quale il vettore può essere chiamato a rispondere è l'ipotesi in cui l'aeromobile giunga a destinazione in un tempo considerevolmente eccedente quello medio occorrente determinato in base agli orari forniti dal vettore aereo per l'esecuzione aereo di quel tipo e la decisione sulla sussistenza o meno del ritardo è rimessa all'equo apprezzamento del giudice adito. Si veda, inoltre, A. MASUTTI, Il ritardo nel trasporto aereo ed i rimedi del legislatore comunitario, in Dir. mar., 2007, 1038 e 1044; S. VERNIZZI, Brevi considerazioni in materia di ritardo nel trasporto aereo di persone, contenuto della prova liberatoria a carico del vettore e danno non patrimoniale, in Resp. civ. prev., 2009, 404 ss.*

raggiunto oggi in termini di ripetitività e di entità livelli elevati e la mancata osservanza degli orari indicati non è un elemento marginale perché se è vero che il passeggero sceglie il trasporto con il mezzo aereo per la sua rapidità e quindi per i minori tempi di percorrenza di questa tipologia di trasporto rispetto agli altri è anche vero che l'orario più rilevante è proprio l'orario di arrivo a destinazione in relazione al quale il passeggero programma la sua attività dopo l'atterraggio.

Ciò detto, è necessario che i ritardi non prolungati rispetto all'orario di partenza previsto e i ritardi rispetto all'orario di destinazione trovino una tutela.

Essi possono trovare riscontro nella regolamentazione normativa introdotta dalla Convenzione di Montreal quale base normativa di riferimento in materia di responsabilità del vettore per ritardo in ambedue le circostanze qualora siano fonte di danni o pregiudizi al passeggero¹¹⁵.

Infatti per tutti i casi di ritardo che non si concretizzano nel ritardo prolungato alla partenza dovrà farsi necessariamente applicazione del rinvio di carattere generale contenuto nell'art. 941 cod. nav. a norma del quale "il trasporto aereo di persone e di bagagli, compresa la responsabilità del vettore per lesioni personali del passeggero, è regolato dalle norme comunitarie ed internazionali". La disposizione di diritto internazionale, dunque quale la Convenzione di Montreal del 1999, trova piena

115. Cfr. Corte di Giustizia 10 gennaio 2006 C- 344/04, in *Resp. civ. prev.*, 2006, 1249, si è pronunciata in relazione alla validità del Reg. CE n. 261/2004 e in particolare della sua complementarità con la Convenzione di Montreal 1999. Nella decisione si specifica che il ritardo prolungato, in generale, può causare due tipi di danno. Da un lato, il ritardo eccessivamente prolungato determina danni quasi identici per tutti i passeggeri il cui risarcimento può assumere la forma di una assistenza standardizzata ed immediata a tutti gli interessati. Dall'altro, i passeggeri possono subire danni individuali dovuti al motivo del loro spostamento, il cui risarcimento richiede una valutazione caso per caso dell'entità del danno causato e può essere oggetto solo di una compensazione a posteriori e su base individuale. Sul tema cfr. V. CORONA, *La natura della prestazione di assistenza del vettore aereo in caso di ritardo*, in *Dir. Trasp.*, 2006, 866 ss.; S. VERNIZZI, *Brevi considerazioni in materia di ritardo nel trasporto aereo di persone, contenuto della prova liberatoria a carico del vettore e danno non patrimoniale*, cit., 415 ss.; C. POZZI, *La nuova disciplina dell'overbooking nel regolamento n. 261/2004 e nella interpretazione della Corte di Giustizia*, in *Resp. civ. prev.*, 2006, 1353 ss.

applicazione in ambito comunitario ed interno attraverso il Reg. CE n. 2027/97 come modificato dal Reg. CE n. 889/2002¹¹⁶.

Pertanto i vettori, per non incorrere nella responsabilità per ritardo, sono tenuti al rispetto degli orari da loro stessi unilateralmente predisposti e in caso di ritardo non prolungato che determina più di ogni altro fenomeno disagi quotidiani al passeggero quest'ultimo potrà trovare tutela nella disciplina contenuta nella Convenzione di Montreal del 1999 all'art. 19¹¹⁷.

116. *Ampiamente sul tema, A. MASUTTI, Il ritardo nel trasporto aereo ed i rimedi del legislatore comunitario, in Dir. mar., 2007, 1038 ed, in particolare, 1055 ss, ove si rileva come "il legislatore comunitario ha individuato dei parametri temporali, art. 6, che identificano determinate ipotesi di ritardo aereo che valgono solo ai fini di applicabilità del regolamento e delle misure di tutela ivi previste e pertanto il vettore per i ritardi a lui imputabili continuerà ad essere sottoposto al regime generale di responsabilità di cui alla Convenzione di Montreal alla cui disciplina il codice della navigazione rinvia. Pertanto per i ritardi di lieve entità che determinano danni e pregiudizi al passeggero quest'ultimo dovrà fornire la prova del danno subito come conseguenza del danno in questione, qualificandolo nella sua consistenza ed entità, prova che risulterà evidentemente tanto più complessa e delicata quanto minore sarà l'entità del ritardo registrato, anche in considerazione della più circoscritta dannosità dei ritardi minori".*

117. *L'art. 22 della Convenzione disciplina i limiti di responsabilità e dispone che nel trasporto di persone, in caso di danno da ritardo, così come specificato all'art. 19, la responsabilità del vettore è limitata alla somma di 4694 diritti speciali di prelievo per passeggero. Sul tema M. Maggiolo, Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità, in Trasporto aereo e tutela del passeggero nella prospettiva europea a cura di L. Marsala e G. Rosafio, in L'Osservatorio di Diritto dei Trasporti, Studi di Diritto dei Trasporti, raccolti da A. Antonini e F. Morandi, n. 6, Milano, 2006, 126 ss.*

27. RIFIUTO A BORDO e LIMITAZIONE DEL TRASPORTO

Ha elementi di vessatorietà ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. d), c. cons., la clausola, presente nelle condizioni generali di alcune compagnie, che riserva al vettore la facoltà di rifiutare l'accettazione a bordo di persone o del loro bagaglio per diverse ragioni quali la sicurezza, la condotta dell'individuo ecc. che a fronte di un impegno definitivo del consumatore dal momento in cui ha concluso il contratto contrappone l'esecuzione della prestazione del vettore alla discrezionalità insindacabile di quest'ultimo, senza neppure prevedere la restituzione delle somme pagate, fatta eccezione delle sole tasse d'imbarco ¹¹⁸.

118. Per le indicazioni generiche cfr.: EasyJet, art 8.1 Rifiuto e limitazione del trasporto. Diritto di rifiuto al trasporto "Possiamo rifiutare di accettare a bordo Voi o il Vostro Bagaglio per ragioni di sicurezza o se, nell'ambito della Nostra ragionevole discrezionalità, riteniamo che..." "(c) la Vostra condotta, stato, età, condizione mentale o fisica, o la condizione fisica del Vostro Bagaglio è tale da: (i)richiedere la Nostra speciale assistenza.."

WindJet, art 9 "Il vettore può rifiutare l'imbarco o la continuazione del trasporto del passeggero o del bagaglio oppure cancellare la sua prenotazione, se: il comportamento, lo stato oppure le condizioni mentali o fisiche del passeggero sono tali da: rendere necessario da parte del vettore un aiuto speciale, che il vettore non può fornire o può fornire a condizioni eccessivamente gravose(...)".

Ryanair, art. 11.1 Termini generali "Se, a nostro insindacabile giudizio, vi comportate a bordo dell'aereo in modo tale da mettere in pericolo il velivolo, o qualunque persona o bene a bordo, o impedito all'equipaggio di svolgere i propri compiti, o non accettate di conformarvi alle istruzioni dell'equipaggio incluso ma non solo ciò che attiene al divieto di fumo, assunzione di alcool o droga, o vi comportate in modo tale da far ragionevolmente supporre di causare o poter causare fastidio, disturbo, danno o offesa agli altri passeggeri o all'equipaggio, potremmo prendere i provvedimenti che riterrimo ragionevolmente necessari a prevenire il perdurare di tali atteggiamenti, fino alla limitazione della libertà di azione". Eccessiva l'espressione "a nostro insindacabile giudizio". art. 7 Rifiuto di trasporto "7.1.1 Ryanair si riserva il diritto di rifiutare il trasporto di un passeggero e del suo Bagaglio nel caso in cui Ryanair abbia informato per iscritto tale passeggero che in seguito a tale comunicazione il medesimo passeggero non sarebbe più stato trasportato su un volo Ryanair". Non c'è una motivazione. art, 7.1.2.11 si fa menzione all' "esercizio ragionevole della propria discrezionalità"

Air One, Rifiuto o limitazione del trasporto, art. 20 "Il Vettore può rifiutare l'imbarco, la prosecuzione del trasporto del passeggero o del bagaglio, ovvero può cancellare la sua prenotazione, qualora ciò si renda necessario: (...)c) quando il comportamento, ovvero le condizioni mentali o fisiche del passeggero sono tali da rendere necessario da parte del Vettore un'assistenza speciale, che il Vettore non è in grado di prestare se non a condizioni eccessivamente gravose".

E' illegittima anche la clausola che riconosce la facoltà al vettore di rifiutare all'accettazione dell'imbarco, per impossibilità oggettive dovute a forza maggiore, la persona a mobilità ridotta dovuta a disabilità o ad altri fattori. Il vettore, infatti, ha l'obbligo di compiere ogni ragionevole sforzo per rendere possibile il trasporto, salvo che non ricorrano i motivi indicati al comma 1, lett. a) o b) dell'art. 4, del Reg. CE n. 1107/2006 nel qual caso dovrà adoperarsi per proporre una alternativa accettabile alla persona in questione se non vuole essere sanzionato¹¹⁹. L'obbligo grava sul vettore quando in presenza di una prenotazione confermata sia previamente informato e quando la persona, in possesso di biglietto valido e di una prenotazione, si presenti all'imbarco in aeroporto. Si aggiunga anche che tale clausola viola l'obbligo a carico del vettore di informare per iscritto i passeggeri ai quali è stato rifiutato il trasporto circa le ragioni del rifiuto e l'obbligo a rendere pubbliche le norme di sicurezza che si applicano in materia di trasporto delle persone a mobilità ridotta al fine di evitare qualsiasi abuso.

Di dubbia correttezza è la clausola di rifiuto del passeggero che non risulti in possesso di valida documentazione di viaggio necessaria per l'ingresso in un paese di transito del volo o per l'ingresso in un Paese di destinazione finale del volo stesso¹²⁰.

119. *Alitalia, art. VII, lett. j) secondo cui: "L'accettazione per il trasporto da parte del Vettore di minori non accompagnati, di disabili, di donne in stato di gravidanza, di persone affette da malattie o di altre persone aventi necessità di assistenza speciale è effettuata previo accordo con il Vettore, che deve essere debitamente informato da parte del passeggero all'atto della prenotazione di eventuali esigenze particolari. I passeggeri disabili che abbiano debitamente informato il Vettore delle speciali esigenze di cui eventualmente necessitano saranno trasportati nel rispetto di tali esigenze speciali, tranne che ciò sia impossibile per obiettive cause di forza maggiore". Cfr. Reg. CE 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone con mobilità ridotta nel trasporto aereo, art. 4, "... un vettore aereo, un suo agente o un operatore turistico può rifiutare, per motivi di disabilità o mobilità ridotta, di accettare una prenotazione per una persona con disabilità o per una persona a mobilità ridotta, o di imbarcarla: a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla normativa internazionale, comunitaria o nazionale ovvero gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dall'autorità che ha rilasciato il certificato di operatore aereo al vettore aereo in questione; b) se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta".*

28. CAMBI CANCELLAZIONI E RITARDI E COMPENSAZIONE PER NEGATO IMBARCO. Ritardi.

Il ritardo, che è una fattispecie invero frequente nella pratica e del quale non è data alcuna definizione nel regolamento comunitario, si configura quando in un volo già programmato ed in relazione al quale il passeggero ha stipulato un contratto di trasporto la partenza avviene posteriormente all'orario inizialmente previsto.

Sarebbe utile ed opportuno che, nelle condizioni generali di contratto che regolano il ritardo prolungato, oltre al richiamo degli obblighi di assistenza e di rimborso fosse sempre evidenziata anche la possibilità del risarcimento del danno ulteriore in ottemperanza all'obbligo informativo che il vettore ha nei confronti dei passeggeri-consumatori - ai sensi del principio generale della informazione sancito dall'art. 5, comma 3, c. cons. e, in particolare, ai sensi dell'art. 14 del Reg. CE 261/2004 - allo scopo di porre i passeggeri che si trovano nella condizione di ottenere la tutela prevista dal regolamento possano averne piena consapevolezza.

Commento

La tematica del ritardo disciplinata dal Reg. CE 261/2004 si occupa solo dei ritardi prolungati, causa di gravi disagi e fastidi per i passeggeri, e detta regole che tendono a beneficiare gli utenti di un'adeguata assistenza e della possibilità di annullare il volo usufruendo del rimborso del prezzo del biglietto o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti¹²¹.

120. *Alitalia art. VII, lett. f) si parla di "valida documentazione di viaggio necessaria per l'ingresso in un Paese di transito del volo o per l'ingresso nel Paese di destinazione...". Al riguardo l'art.31 del D. Lgs. 25/06/2008, n. 112, ha disposto, in date ipotesi, la proroga della validità del documento d'identità; laddove il Paese di transito o di destinazione non dovesse riconoscere tale validità, quali le conseguenze? Non sarebbe opportuno informare i passeggeri, indicando i Paesi che non riconoscono suddetta proroga e dunque i documenti riconosciuti come validi?*

121. *Considerando n. 17 del Preambolo "I passeggeri il cui volo subisce un ritardo di durata definita dovrebbero beneficiare di una adeguata assistenza e dovrebbero avere la possibilità di annullare il volo usufruendo del rimborso del prezzo del biglietto o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti"*

Nel regolamento, che ha il fine sia di rafforzare i diritti dei passeggeri sia di provvedere che i vettori operino secondo condizioni uniformi, il tema del ritardo è marginale mentre oggetto della disciplina è il comportamento che deve tenere il vettore in caso di differimento della partenza in modo da rendere meno disagiata l'attesa¹²².

Nel ritardo assumono rilevanza gli obblighi di assistenza del vettore e quindi siamo nell'ambito della condotta contrattuale di adempimento perché il vettore si adopera per evitare che si verifichi un danno o per contenerlo in termini ragionevoli.

E' da segnalare un nuovo orientamento della Corte di Giustizia CE 19 novembre 2009¹²³ che ha equiparato ai fini del diritto della compensazione pecuniaria il ritardo alla cancellazione, sulla considerazione che i passeggeri il cui volo è stato cancellato e quelli vittima di un ritardo del volo subiscono un danno analogo consistente in una perdita di tempo, e si trovano pertanto in situazioni paragonabili ai fini della applicazione del diritto alla compensazione pecuniaria previsto dall'art. 7 del Reg. 261/2004¹²⁴.

122. *La norma europea non si preoccupa del risarcimento da attribuire al passeggero, né della misura del ritardo rilevante ai fini della qualificazione della condotta del vettore e neppure considera i ritardi accumulati in volo o il ritardo complessivamente accumulato all'arrivo, ma disciplina il comportamento del vettore in caso di differimento alla partenza.*

123. *Corte Giustizia CE 19 novembre 2009, cause C-402/07 e C- 432/07, in Dir. Trasp., 2010, 113 con nota di V. CORONA, La compensazione pecuniaria per il ritardo aereo tra diritto positivo e giurisprudenza interpretativa della Corte di Giustizia. Sul punto si vedano C. POZZI, Tipologie e quantificazione del danno da ritardo nel trasporto aereo (nota a Giudice di pace Carinola 23 febbraio 2006), in Resp. civ. prev., 2007, 163; A. MASUTTI, Il ritardo nel trasporto aereo ed i rimedi del legislatore comunitario, in Dir. mar., 2007, 1053; S. VERNIZZI, Brevi considerazioni in materia di ritardo nel trasporto aereo di persone, contenuto della prova liberatoria a carico del vettore e danno non patrimoniale, in Resp. civ. prev., 2009, 404 ss., in nota a Trib. Di Mondovì 22 maggio 2008.*

124. *Corte Giustizia UE, Sez. IV, 19 novembre 2009, C- 402/07 e C- 432/07. Sul tema P. G. DEMARCHI, Ritardo e cancellazione del volo: i diritti del passeggero tra normativa comunitaria e regole civilistiche sull'inadempimento, in I diritti del consumatore e la nuova class action, a cura di P. G. DEMARCHI, Zanichelli, 2010, 161, osserva che il Reg. CE che si occupa del ritardo tratta di obblighi di assistenza o di supporto standardizzato e quindi di condotta contrattuale di adempimento e non di tipo risarcitorio di un danno che il passeggero ha subito bensì di condotta da tenere durante la fase critica non ancora definita per evitare che si verifichi un danno o per contenerlo in termini ragionevoli.*

29. CAMBI CANCELLAZIONI E RITARDI E COMPENSAZIONE PER NEGATO IMBARCO.

Cancellazione /Annullamento del volo

E' opportuno ricordare che il mancato adempimento da parte del vettore degli obblighi informativi e di assistenza in caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo oltre ad incorrere in sanzioni pecuniarie, secondo quanto disposto dall'art. 8 del D. Lgs. 69/2006, viola anche l'obbligo informativo di carattere generale posto a tutela del consumatore enunciato dall'art. 5, comma 3, c. cons. e più specificatamente anche l'obbligo informativo che grava sul vettore sancito all'art. 14 del Reg. CE 261/2004.

Per quanto riguarda la cancellazione del volo sarebbe utile ed opportuno che, nelle condizioni generali di contratto che specificatamente la regolano, oltre al richiamo degli obblighi di assistenza e di compensazione pecuniaria, fosse prevista anche la possibilità di risarcimento del danno ulteriore¹²⁵ in ottemperanza all'obbligo informativo che il vettore ha nei confronti dei passeggeri-consumatori che si trovano nelle condizioni di ottenere la tutela prevista dal regolamento, ai sensi dell'art. 14 del Reg. CE 261/2004 e dell'art. 5, comma 3, c.cons¹²⁶.

125. *In caso di cancellazione al passeggero è assicurata una forma di protezione minima, infatti il passeggero ha diritto, cumulativamente, innanzi tutto al rimborso del biglietto o all'imbarco su un volo sostitutivo, in secondo luogo all'assistenza intesa come somministrazione di pasti e bevande, con eventuale sistemazione in albergo, con il diritto a due telefonate o messaggi a mezzo fax e e-mail, ed infine alla compensazione pecuniaria.*

126. *Tap, art. 92.2 " Qualora cancellassimo un volo che operiamo in quanto vettore e per il quale lei possiede una prenotazione confermata e si presenti al check secondo le modalità indicate per iscritto (anche per via elettronica) o, in mancanza di indicazione, entro 45 minuti prima dell'ora di partenza prevista per il volo in questione, le offriamo: a) di scegliere tra (i) il rimborso entro 7 giorni (in contanti, attraverso bonifico bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o previo accordo firmato, con buoni di viaggio e/o altri servizi) dell'intero valore di acquisto del suo biglietto, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al suo programma di viaggio iniziale, nonché, se e quando applicabile, un volo di ritorno (quando possibile)": manca in tali disposizioni la previsione della possibilità di risarcimento del danno ulteriore per la cancellazione del volo e dovrebbe essere previsto un rimborso anche per la cancellazione del volo con inserimento in un altro volo previsto per il giorno stesso e non il giorno successivo. Darwin Airline, art. 11.2 in caso di cancellazione del volo o ritardo considerevole dovrebbe essere previsto anche il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore e non solo il rimborso del biglietto*

E' da segnalare, in relazione ai casi di annullamento, che ora, a seguito dell'orientamento manifestato dalla Corte di Giustizia della UE nella sentenza del 13 ottobre 2011, la nozione di cancellazione di volo non si riferisce esclusivamente all'ipotesi in cui l'aereo non sia affatto partito, bensì comprende anche il caso in cui l'aereo sia partito, ma per una qualsivoglia ragione sia stato costretto a rientrare all'aeroporto di partenza e i passeggeri siano stati trasferiti su altri voli.

Ulteriore novità da segnalare è un nuovo orientamento della Corte di Giustizia UE in merito all'interpretazione degli articoli 5, n. 3 e 6, n. 1 del Reg. CE 261/2004. Secondo la Corte al ritardo inevitabilmente connesso all'adozione delle misure del caso al fine di ovviare a circostanze eccezionali ed evitare l'annullamento del volo, non è applicabile la disposizione di cui all'art. 6, n.1 del Reg. CE 261/2004 che regola il ritardo prolungato non dovuto a circostanze eccezionali¹²⁷.

Commento

La norma comunitaria definisce la cancellazione del volo come la mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto¹²⁸.

127. Nella Sentenza della Corte di Giustizia del 12 maggio 2011, in *Dir. Trasp.* 2012, 169 ss., si afferma che ai sensi dell'art. 5, n. 3 Regolamento comunitario, in deroga alle disposizioni del n. 1, il vettore è esentato dalla compensazione pecuniaria dei passeggeri se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Poiché le circostanze eccezionali rendono difficile, o addirittura impossibile l'effettuazione del volo secondo l'orario previsto, il rischio di ritardo di volo costituisce la tipica conseguenza dannosa prevedibile per i passeggeri al verificarsi di circostanze eccezionali. Pertanto il vettore aereo essendo tenuto a porre in essere tutte le misure del caso al fine di ovviare a circostanze eccezionali, al momento della pianificazione del volo deve tener conto del rischio di ritardo connesso all'eventuale verificarsi di siffatte circostanze. Di conseguenza deve prevedere un determinato margine di tempo che gli consenta possibilmente di effettuare il volo interamente una volta che siano venute meno le circostanze eccezionali. Si afferma, inoltre, che per quanto riguarda il ritardo connesso al verificarsi di circostanze eccezionali l'art. 6, n. 1 relativo al ritardo prolungato non è applicabile perché riguarda le categorie di ritardi slegate al verificarsi di circostanze eccezionali. Quanto poi alla nozione di "circostanze eccezionali", non definita espressamente dal Reg. CE, essa può essere dedotta dal quattordicesimo considerando che a titolo esemplificativo e non esaustivo, enuclea alcuni casi che possono determinare l'insorgenza di "circostanze eccezionali" quali l'instabilità politica, condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo in questione, rischi per la sicurezza, improvvise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza e scioperi

La Corte di Giustizia ha interpretato la nozione di cancellazione di volo così come definita dal Reg. CE n. 261/2004, art. 2 lett. l) comprendendo oltre l'ipotesi in cui l'aeromobile non sia affatto partito anche il caso in cui l'aeromobile sia partito ma, per qualsivoglia ragione, sia stato poi costretto a rientrare all'aeroporto di partenza ed i passeggeri siano stati trasferiti su altri voli¹²⁹.

La cancellazione del volo impone al vettore obblighi di assistenza e di compensazione pecuniaria. Gli obblighi di assistenza previsti dalla norma comunitaria si concretizzano

che si ripercuotono sulla attività del vettore. Va puntualizzato che i casi esemplificati non rientrano necessariamente tra le cause di esonero di compensazione pecuniaria, ma sarà dovere del giudice verificare se nella fattispecie concreta quelle situazioni hanno determinato una circostanza eccezionale e se il vettore ha adottato le misure del caso, intese come misure tecnicamente ed economicamente sopportabili. Sul tema PETENZI, Chiusura dell'aeroporto, cancellazione del volo, impossibilità sopravvenuta della prestazione non imputabile al vettore e diritti del passeggero, in nota a Giudice pace San Donà di Piave 13 settembre 2004, in Dir. Trasp., 2006, 268 ss.; E. GREGORACI, Avversità atmosferiche, mancata esecuzione del trasporto aereo e tutela del passeggero, in nota a Giudice pace Udine 2 marzo 2006, in Dir. Trasp., 2007, 197 ss.; A. LIADRO, Cancellazione del volo e compensation: l'obbligo di organizzazione del vettore in caso di circostanze eccezionali, in nota a Corte Giustizia UE 12 maggio 2011, in Dir. Trasp., 2012, 169 ss.; A. CLARONI, La responsabilità dell'organizzatore di viaggi per ritardo o cancellazione del volo da parte del vettore aereo, in Riv. It. Dir. Turismo, 2011, 69 ss..

128. *La definizione di "cancellazione del volo" contenuta nel Reg. CE n. 261/2004, all'art. 2, lett. l) che rende legittima la cancellazione ove non vi siano posti prenotati non considera quale sia il momento in cui rileva la mancanza di prenotazione. Per individuare il momento in cui è legittima la cancellazione, considerato che la norma comunitaria rende legittima la cancellazione del volo anche in presenza di prenotazioni, purché comunicata ai passeggeri almeno due settimane prima, sembra doversi ritenere sempre legittima la cancellazione del volo attuata in mancanza di prenotazioni, così P. G. DEMARCHI, Ritardo e cancellazione del volo: i diritti del passeggero tra normativa comunitaria e regole civilistiche sull'inadempimento, in I diritti del consumatore e la nuova class action, a cura di P. G. DEMARCHI, Zanichelli, 2010, 162 ss. Cfr., anche, S. VERNIZZI, La cancellazione del volo: considerazioni generali e indicazioni emergenti dalle recenti innovazioni legislative, in Resp. civ. prev., 2006, 1655; R. LOBIANCO, Compendio di diritto aeronautico, Milano, 2009, 218; E. G. ROSAFIO, Ovebooking, cancellazione e ritardo: nuove regole per il trasporto aereo comunitario di persone, in Dir. turismo, 2004, 210; V. CORONA, Le circostanze eccezionali e le prestazioni del vettore aereo in caso di cancellazione del volo, in Dir. Trasp. 2009, 808 ss.*

129. *Cfr. Corte di Giustizia 13 ottobre 2011 causa C-83/10, in Dir. Trasp., 2012, 193 ss, con nota di V. CORONA, Il risarcimento per l'inadempimento degli obblighi di assistenza del vettore aereo, ove si ridefinisce la nozione di cancellazione di volo (attraverso la specificazione della nozione di volo come operazione di trasporto aereo realizzata da un vettore che fissa un suo itinerario e la nozione di risarcimento supplementare).*

oltre che nei rimedi a favore del passeggero al verificarsi dei disservizi anche attraverso un onere informativo generale ex art. 14, comma 1 Reg. n. 261/2004, con mezzi adeguati, finalizzato ad informare i passeggeri della tutela prevista e dei loro diritti ed un onere informativo specifico diretto al passeggero coinvolto nel disservizio; obblighi informativi e di assistenza che se violati sono gravemente sanzionati da disposizioni specifiche, art. 8 del D. Lgs. 69/2006.

130. *Air One, art. 8.1.11 “ Con la tariffa appartenente alla categoria richiedere il cambio data, dell’orario, del volo e del nome ... fatta salva l’applicazione delle penali di seguito specificate”.*

Blu Panorama, art. 6 “ Le modifiche della data dell’orario e dell’itinerario del volo sono consentite secondo disponibilità sul sito dietro pagamento di un supplemento”

Darwin, art. 5.1.1 Le modifiche della data, dell’ora del volo, qualora la tariffa applicata lo permetta sono consentite dietro pagamento di un supplemento”

Ryanair, Cambiamenti di nomi e di voli “ E’ possibile apportare modifiche alla data, all’orario e alla destinazione del voloper la modifica verrà applicato un supplemento”

Air Italy, art 3 art. 10) “il passeggero è tenuto ad avvisare il vettore con congruo anticipo qualora desideri modificare l’itinerario od un altro elemento del contratto. Qualora la modifica sia possibile e comporti una maggiorazione tariffaria...” (Nelle condizioni generali di contratto di tale compagnia aerea vengono considerate le modifiche solo da parte del passeggero mentre vengono ignorate le modifiche dei voli, orari, tariffe, ecc da parte del vettore e le relative disposizioni che regolano le conseguenze).

Lufthansa art. 3.3 ove non risultano specificati in modo puntuale gli eventuali cambiamenti di tariffa in caso di conversione del biglietto su richiesta del passeggero.

131. *WindJet art. 6.1”per le modifiche relative al cambio nome la penale sarà ... per le modifiche al cambio data, cambio tratta e cambio volo la penale sarà Nel caso di modifica inerente al cambio nome saranno applicate entrambe le penali “*

132. *Air One art 8.1.3 “Qualora il costo del volo già acquistato e confermato fosse inferiore al costo del nuovo volo, il passeggero oltre al pagamento del supplemento sopra specificato, dovrà altresì versare la differenza tra il prezzo pagato in origine e la tariffa più bassa disponibile al momento in cui il cambiamento viene richiesto. Se quest’ultima tariffa è inferiore a quella pagata in origine, non è previsto alcun rimborso”. In merito a tale clausola non è chiaro il suo posizionamento all’interno del paragrafo “Tariffa VALUE”, in quanto, invece, essa sembra riferirsi a tutte tre le tariffe “GO”, “SMART” e “VALUE”.*

WindJet 6.1 Quando il costo del volo già acquistato e confermato fosse inferiore al costo del nuovo volo, il passeggero oltre al pagamento del supplemento sopra specificato, dovrà altresì versare la differenza tra il prezzo pagato in origine e la tariffa Flex più bassa disponibile nel momento in cui il cambiamento viene richiesto. Se quest’ultima tariffa è inferiore a quella pagata in origine, non è previsto alcun rimborso”

Blu Panorama, art. 6.1 Cambi e cancellazioni “Le modifiche della data, dell’orario e dell’itinerario del volo sono consentite ... dietro pagamento di un supplemento ... Nella circostanza la tariffa disponibile fosse minore della tariffa pagata in origine, non è previsto alcun rimborso”.

30. CAMBI CANCELLAZIONI E RITARDI E COMPENSAZIONE PER NEGATO IMBARCO. Cambi.

Quasi tutte le compagnie aeree esaminate consentono secondo l'appartenenza della categoria tariffaria, la possibilità di modificare data, orario, volo, nome con o senza pagamento di supplemento¹³⁰.

Sovente, come rileva l'Associazione Adiconsum, sono previste penali piuttosto onerose in caso di variazione di nome o data (tra i 30 ed i 40 euro) ed inoltre nel caso il costo del nuovo biglietto sia superiore a quello prenotato originariamente, il passeggero deve aggiungere la differenza tra quanto pagato e la tariffa flex (che è di molto superiore a quella standard) più bassa al momento della effettuazione del cambio¹³¹.

E' valutabile come vessatoria, ai sensi dell'art. 33, comma 1, c. cons., la clausola che prevede - nel cambio di volo del passeggero nell'ipotesi in cui la tariffa del volo acquistato e confermato sia inferiore al costo del nuovo volo - oltre il supplemento anche il pagamento della differenza; mentre nell'ipotesi in cui la tariffa del nuovo volo sia inferiore a quella pagata in origine nessun rimborso è dovuto dal vettore¹³². Ciò crea un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto perché mentre il passeggero è tenuto alla differenza il vettore non è tenuto ad alcun rimborso con evidente squilibrio di diritti ed obblighi tra consumatore e vettore ai sensi dell' art. 33, comma 1, c. cons.¹³³.

Da notare che la compagnia aerea Tap linee portoghesi all'art. 9.3 considera l'ipotesi della classe di servizio inferiore a quella indicata nel biglietto e prevede la corresponsione al passeggero del dovuto.

133. *Blu Panorama art 6.2 "Se il volo viene cancellato dal vettore o, prima della data del viaggio, la partenza viene spostata minimo cinque ore prima o dopo l'orario di partenza originale, ed in mancanza di accettazione del passeggero delle alternative proposte o in assenza di alternative, verrà rimborsata l'intera somma versata per il volo cancellato e senza risarcimento di spese connesse o fornitura di assistenza (pasti/albergo)" : è una clausola in violazione del Reg. CE 261/2004.*

31. OVERBOOKING/NEGATO IMBARCO

E' illegittima la clausola che omette di informare il passeggero a cui è negato l'imbarco della possibilità di un risarcimento per danno ulteriore previsto dall'art. 12 del Reg. CE 261/2004, sotto il profilo della violazione dell'obbligo della corretta informazione dei passeggeri in merito ai loro diritti imposto al vettore dall'art. 14 del Reg. CE 261/2004 e più in generale dall'art. 5, comma 3, c.cons.¹³⁴.

Sono da segnalare, sotto il profilo dell'ingiustificato squilibrio a carico del consumatore ex art. 33, comma 1, c. cons., le clausole che impongono - al passeggero che non si presenta all'imbarco, al passeggero che rinuncia per cause non imputabili al vettore, al passeggero che rinuncia alla partenza per cause a lui non imputabili al passeggero cui sia negato l'imbarco - l'obbligo della forma scritta a mezzo di raccomandata per le relative istanze di rimborso¹³⁵.

134. *Air One, art. 18: "Ai passeggeri non consenzienti ai quali verrà comunque negato l'imbarco sarà erogato un indennizzo nei termini ed alle seguenti condizioni : (1) il rimborso, entro un termine di sette giorni, dell'importo totale del Biglietto al prezzo d'acquisto, corrispondente alla parte o parti del viaggio non realizzate e alla parte o parti del viaggio effettuate qualora il volo, considerato il programma di viaggio iniziale del Passeggero, non abbia più alcuna ragion d'essere. Inoltre, nel più breve tempo possibile, verrà eventualmente offerto un volo di ritorno verso il primo punto di partenza; (2) il trasporto fino alla destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, il più rapidamente possibile; oppure (3) il trasporto fino alla destinazione finale in condizioni di trasporto comparabili, in data posteriore concordata con il Passeggero, in funzione della disponibilità dei posti".*

Darwin Airline, art. 11.3, dovrebbe essere meglio disciplinato il cosiddetto overbooking, prevedendo anche la possibilità di usufruire di un diverso volo utile alternativo.

135. *WindJet art. 6.2, "Il passeggero che non si presenta all'imbarco nel tempo stabilito pagherà l'intero prezzo del titolo di viaggio e potrà richiedere il solo rimborso delle tasse aeroportuali inviando formale richiesta scritta a mezzo raccomandata"; art. 6.3 " Il passeggero che rinunci per cause a lui non imputabili al vettore alla fruizione del servizio, può chiedere solo il rimborso delle tasse aeroportuali inviando formale richiesta scritta a mezzo raccomandata"; art. 6.4 " Se la partenza del passeggero è impedita per cause lui non imputabili, alla fattispecie verrà applicato quanto disposto dall'art. 945 del DLT 09.05.2005 in vigore dal 02.11.2006, in ogni caso, al vettore deve essere data tempestiva notizia dell'impedimento"; art. 6.5 "In caso di cancellazione di volo, overbooking o ritardo prolungato, il passeggero ha diritto a quanto previsto dalla normativa comunitaria (Reg. CE 261/2004); art. 6.6 "Il passeggero può formulare istanza di rimborso inviando formale richiesta scritta a mezzo raccomandata, allegando alla stessa il codice della prenotazione e le coordinate bancarie per la corresponsione dell'importo, ove dovuto".*

32. BAGAGLIO

Tutte le condizioni di contratto esaminate contengono clausole di esclusione di particolari oggetti dal bagaglio registrato limitandone quindi il contenuto ¹³⁶.

A parere della Commissione sarebbe utile ed efficace una informazione preventiva delle limitazioni sussistenti da parte del passeggero affinché possa conoscerle ed, inoltre, sarebbe utile una formulazione di dette limitazioni con maggiore chiarezza e trasparenza ¹³⁷. Non si comprende poi il motivo delle limitazioni nel bagaglio registrato come oggetti fragili, danaro, gioielli ecc. ¹³⁸.

Destano perplessità le clausole generali “consegna del bagaglio in termini ragionevoli” oppure “non appena possibile” senza indicazione in termini quantitativi dei tempi necessari per la riconsegna del bagaglio e dei tempi per il ritiro. Tali clausole lasciano spazio alla valutazione discrezionale del vettore, sia intorno alla considerazione del giusto termine di consegna, sia intorno al superamento del giusto termine del ritiro per l'applicazione di un diritto di deposito a carico del passeggero ¹³⁹.

136. Ryanair art. 8..3.2 “E’ vietato inserire nel Bagaglio Registrato danaro, gioielli, metalli preziosi, chiavi, macchine fotografiche o telecamere, computer, farmaci, occhiali, occhiali da sole, lenti a contatto, orologi, telefoni portatili, congegni elettronici personali, titoli al portatore, valori, sigarette, tabacco o prodotti derivati dal tabacco o altri valori, documenti di lavoro, passaporti ed altri documenti di identificazione o similari”;

Air France art 8 n.3 lett. c): “un’informazione su questi oggetti può essere fornita su richiesta”.

Air One art. 11.2.3“Il Vettore non accetterà come bagaglio registrato oggetti fragili o deperibili, denaro, gioielli, argenteria, e metalli preziosi in genere, carte valori, titoli di credito, azioni o altri titoli negoziabili o simili, nonché documenti commerciali o d’ufficio, campionari, passaporti o altri documenti d’identità”.

Blu Panorama art. 11.5“Il Vettore non accetterà come bagaglio registrato oggetti fragili o deperibili, denaro, gioielli, argenteria, e metalli preziosi in genere, carte valori, titoli di credito, azioni o altri titoli negoziabili o simili, nonché documenti commerciali o d’ufficio, campionari, passaporti o altri documenti d’identità”.

137. WindJet art.10 si osserva che le clausole relative ai bagagli sono poco chiare e trasparenti.

138. Air France art 8 n.3 lett. g): “materie deperibili, fondi, valute, gioielli, oggetti d’arte, metalli preziosi ... passaporti o altri documenti d’identità”.

139. EasyJet art. 9.8 “Dovete ritirare il vostro bagaglio appena é disponibile .. Se non lo ritirate entro un periodo di tempo ragionevole, possiamo addebitarvi un diritto di deposito “

Ryanair art. 8.8.1. “Vi sarà richiesto di ritirare il vostro bagaglio registrato non appena verrà reso disponibile Nel caso in cui non lo ritirate in tempo ragionevole potremo addebitarvi un contributo per il deposito”

Alitalia art. VIII, pul. cpv, “ si impegna a far si che il bagaglio registrato venga messo a disposizione del passeggero, per il ritiro non appena possibile presso il luogo di destinazione o di sosta concordata”

Air One art. 11.4 “Il Vettore non prevede l’invio dei bagagli rinvenuti successivamente allo smarrimento al domicilio del passeggero. Il ritiro del bagaglio rinvenuto presso lo scalo di interesse è a carico del passeggero”.

Parimenti iniqua, perché in contrasto con l'art. 33, comma 2, lett. b), c. cons., è la clausola relativa al ritardo o alla mancata riconsegna del bagaglio per smarrimento presso lo scalo che prevede per i bagagli smarriti e successivamente rinvenuti il ritiro a carico del passeggero e pertanto onera il passeggero in caso di smarrimento oltre al disagio per non aver potuto usufruire del proprio bagaglio anche delle spese per il recupero¹⁴⁰.

E' altresì vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, c. cons. la clausola che esclude la responsabilità del vettore per colpa lieve per i danni provocati al bagaglio di un passeggero da oggetti contenuti nel bagaglio di un altro passeggero, mentre il vettore dovrebbe esser responsabile in tutti i casi di colpa¹⁴¹.

Desti perplessità anche la clausola che prevede nel caso di bagaglio costituito da oggetti che non possono essere stivati, ma che possono essere accettati in cabina, un pagamento particolarmente elevato che spesso coincide con il costo di un posto aggiuntivo, mentre sarebbe più adeguato per tale scopo farlo coincidere con un supplemento¹⁴².

E' da segnalare, poi, relativamente alla presa di riconsegna del bagaglio, la discrezionalità del vettore nel valutare l'idoneità della prova d'identificazione dell'avente diritto alla riconsegna¹⁴³; ed, ancora, è la discrezionalità del vettore nel valutare il diritto alla riconsegna della persona che non sia in grado di esibire e/o identificare il bagaglio¹⁴⁴. La qualificazione del termine di adempimento come "termine ragionevole" nella

140. Cass. 27-10.2004, n. 20787; Giudice di pace di Palermo 22-04-2008

141. Darwin Airline art. 13.2..5 *Non siamo responsabili dei Danni al bagaglio di un passeggero causati da oggetti contenuti nel suo bagaglio salvo che tale danno non è stato da noi causato da nostra negligenza grave o violazione intenzionale* e art. 13.2.1. *Non si ritengono responsabili per i danni al bagaglio non registrato salvo che detti danni siano imputabili o provocati dalla loro negligenza*

142. Ryanair, art. 8.7.2 *„Gli oggetti che riteniamo esseri inadeguati per il trasporto in stiva (come gli strumenti musicali delicati ma piccoli, abiti da sposa, cappelliere, ecc), e che non soddisfano i requisiti dell'articolo 8.7.1 di cui sopra, possono comunque essere accettati per il trasporto in cabina se possono essere depositati in modo sicuro e conveniente su un posto aggiuntivo che avete acquistato per questo scopo”.*

Wind Jet 8.2 “Il passeggero che intenda trasportare strumenti musicali, animali o attrezzature sportiveè soggetto alla tariffa aggiuntiva specificata...”

rinsegna del bagaglio nell'ipotesi in cui questi non siano imbarcati sullo stesso aereo del passeggero rappresenta, poi, un criterio di difficile quantificazione che potrebbe lasciare impregiudicati inadempimenti delle compagnie aeree a danno del consumatore al quale, invece, dovrebbe essere garantita una riconsegna immediata, come se il bagaglio fosse imbarcato sullo stesso aereo su cui viaggia il passeggero¹⁴⁵.

E' vessatoria, ex art. 33, comma 2, lett. b) c. cons., la clausola che limita la responsabilità del vettore per distruzione, perdita o danneggiamento al bagaglio registrato finché ne ha la custodia ed, inoltre confligge con l'art. 941 cod. nav. che statuisce la responsabilità del vettore per il bagaglio consegnato fino al momento della riconsegna al passeggero anche se prima della riconsegna le cose siano state affidate ad un operatore di assistenza a terra o altro ausiliario¹⁴⁶.

Peculiare in tema di bagagli registrati è la clausola, presente nelle condizioni generali di contratto esaminate, che non consente né di cumulare né di condividere la franchigia bagaglio tra passeggeri che viaggiano con la stessa prenotazione né tra due bagagli registrati da un singolo passeggero, non condividendo la prassi in uso presso quasi tutte le compagnie aeree¹⁴⁷.

143. *Air Italy, art. 9 Relativamente alla pretesa di riconsegna del bagaglio: A.I. riconsegnerà detto bagaglio esclusivamente qualora tale persona sia in condizione di dimostrare, con idonea prova, il proprio diritto alla restituzione, riservandosi, comunque la facoltà di condizionare tale restituzione al rilascio di apposita attestazione liberatoria.."*

144. *Ryanair art. 8.8.3 Raccolta e consegna del bagaglio registrato "Se la persona che richiede il Bagaglio Registrato non è in grado di esibire e/o identificare il Bagaglio tramite l'Etichetta Identificativa del Bagaglio, le consegneremo il bagaglio solo se sarà in grado di dimostrare in maniera per noi soddisfacente il suo diritto a ritirare il Bagaglio".*

145. *EasyJet art. 9.4, Bagaglio registrato "Se il Vostro Bagaglio Registrato è imbarcato su un Volo successivo al Vostro, Ve lo consegneremo entro un tempo ragionevole dall'arrivo del Volo".*

146. *Ryanair art. 14.4.7. Responsabilità per danni "Siamo responsabili dei Danni sopportati nei casi di distruzione, perdita o danneggiamento al Bagaglio Registrato alla sola condizione che l'evento causa della distruzione, perdita o danneggiamento sia avvenuto a bordo dell'aereo o per tutto il periodo in cui il Bagaglio Registrato sia rimasto in carico a noi".*

147. *Ryanair Bagaglio registrato: "Non è consentito cumulare o condividere la franchigia bagaglio tra passeggeri che viaggiano con la stessa prenotazione né tra due bagagli registrati da un singolo passeggero (il peso di ciascun bagaglio deve essere inferiore o uguale al limite consentito)".*

Commento

Negli ultimi anni con l'intensificarsi del traffico aereo il passeggero giunto a destinazione sempre più spesso ha la sgradevole sorpresa della ritardata consegna o del mancato arrivo del proprio bagaglio¹⁴⁸.

Nei voli low cost le compagnie adottano la filosofia del trasferimento sul passeggero dell'onere del trasporto del bagaglio in stiva¹⁴⁹. Infatti il corrispettivo del trasporto prevede il trasferimento del passeggero e del suo bagaglio a mano con specifiche ridotte (dimensioni e peso) mentre per il bagaglio in stiva è previsto un supplemento piuttosto oneroso, pertanto la tariffa non essendo onnicomprensiva non è trasparente¹⁵⁰.

A ciò si può aggiungere che è vero che nel prezzo del passaggio è comunque sempre compreso il corrispettivo del trasporto del bagaglio a mano del passeggero, ma è altrettanto vero che per i ridotti limiti di peso e di volume stabiliti dal vettore il ricorso del bagaglio in stiva a pagamento è spesso inevitabile ed a costi tanto elevati da mettere in dubbio la qualificazione a basso prezzo del trasferimento¹⁵¹.

148. *Sul tema F. BRUGNONE, Il danno non patrimoniale da ritardo nella riconsegna del bagaglio da parte della compagnia aerea, in Riv. It. Dir. Turismo, 2011, 100 s.*

149. *Ryanair, art. 8.7.1 "Ogni passeggero può trasportare un solo bagaglio a mano soggetto ad alcune restrizioni di peso e di misura.....Il bagaglio a mano in eccesso/fuori misura verrà sistemato nella stiva a fronte del pagamento di un corrispettivo"*

150. *Air One per tariffa GO è dovuto per il bagaglio un supplemento in quanto il trasporto del bagaglio in stiva non è incluso nella tariffa.*

151. *M. DEIANA, Problematiche giuridiche nel trasporto aereo low cost, in Dir. Trasp. 2010, 671 ess., specificatamente 688. Alcune compagnie ammettono la possibilità di dichiarare il valore del bagaglio registrato per un valore superiore al limite di risarcibilità applicabile ma in tal caso deve essere corrisposta una tariffa addizionale, così Alitalia art VIII bagaglio "a richiesta del passeggero offre la possibilità di dichiarare un valore del bagaglio registrato superiore al limite di responsabilità applicabile"*

33. COMUNICAZIONE DEL RECLAMO

Il ritiro del bagaglio registrato senza alcun reclamo é prova delle buone condizioni del bagaglio consegnato. Nel caso in cui il bagaglio sia in condizioni diverse da quelle che aveva al momento del suo affidamento agli addetti della compagnia aerea il passeggero, denunciato il danno, deve provvedere a sporgere reclamo nei confronti del vettore.

Appare di dubbia tutela, perché prevedendo un termine particolarmente breve per sporgere reclamo oltre che indice di squilibrio a carico del consumatore ex art. 33, comma 1, c. cons. la clausola prevede la presentazione in forma scritta del reclamo entro 7 giorni dalla data di ricevimento del bagaglio o in caso di ritardo entro 21 giorni dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione, ai sensi del Reg. CE 889/2002, allegato I Reclami relativi al bagaglio e alla Convenzione di Montreal 1999, art. 31¹⁵².

Appare egualmente di dubbia tutela perché troppo breve il termine per adire alle vie legali per l'azione di risarcimento del danno che deve essere promossa entro due anni dalla data di arrivo o dalla data dalla quale il volo sarebbe dovuto arrivare o il cui trasporto si è interrotto, ai sensi del Reg. CE 889/2002, allegato I, Termine per l'azione di risarcimento e alla Convenzione di Montreal 1999 art. 35¹⁵³.

152. *EasyJet, art. 17.1, “ Non può essere intentata alcuna azione contro di noi nel caso di danno del bagaglio registrato a meno che la persona intenti l'azione immediatamente dopo la scoperta del danno e al più tardi entro 7 giorni dalla data della consegna; e in caso di ritardo a meno che il reclamo non venga effettuato entro 21 giorni dalla data in cui il bagaglio è stato posto a sua disposizione” ; art. 17.2 “ I diritti al risarcimento dei danni si prescrivono se l'azione contro di noi non viene intentata entro due anni dalla data dell'arrivo a destinazione, o dalla data in cui l'aeromobile sarebbe dovuto arrivare, o dalla data in cui il trasporto si è interrotto “; “Il metodo per calcolare il termine di prescrizione sarà determinato dalla legge della Corte competente per la causa stessa”.*

Ryanair, art.15.1.2 “Se volete intentare causa o azione legale in relazione al Danno per il Bagaglio Registrato, dovrete trasmettere a Ryanair il vostro reclamo per iscritto il prima possibile. Nel caso di Danno al Bagaglio Registrato, dovete inviarci un reclamo scritto entro sette (7) Giorni e in caso di ritardo entro ventuno (21) Giorni, in entrambi i casi a partire dalla data in cui il Bagaglio è stato messo a vostra disposizione”.

153. *Reg. CE n. 889/2002 Termini per l'azione di risarcimento “le vie legali devono essere adite entro due anni dalla data di arrivo o dalla data alla quale sarebbe dovuto arrivare” .*

34. RESPONSABILITA' PER DANNI

E' illegittima, ai sensi del Reg. 889/2002 responsabilità del vettore contraente e del vettore di fatto e dell'art. 39 della Convenzione di Montreal, la clausola che prevede in caso di trasporto effettuato da più vettori successivi la responsabilità del vettore contrattuale solo per quel volo o segmenti di volo nei quali nella casella del biglietto viene riportato il codice identificativo del vettore contrattuale e che qualifica gli altri vettori nelle eventuali altre tratte come agenti.

Tale limitazione di responsabilità è ingiustificata e risulta significativamente svantaggiosa per il passeggero-consumatore che deve gravarsi di individuare lo specifico vettore nella casella identificativa non sempre agevole¹⁵⁴.

E' parimenti vessatoria la clausola che, nel caso in cui il trasporto venga effettuato da un vettore di fatto o sub-vettore in nome e per conto del vettore contrattuale, esclude e limita la responsabilità di quest'ultimo nei confronti del passeggero ex art. 33, comma 2, lett. b, c. cons., e pregiudica le difese del consumatore rendendole particolarmente gravose oltre a confliggere con la disposizione legislativa - il Reg. 889/ 2002, allegato I, responsabilità del vettore contraente e del vettore effettivo - che sancisce la responsabilità del vettore contraente e nel caso in cui il vettore aereo che opera il volo non sia il vettore aereo contraente il passeggero potrà rivolgersi ad entrambi¹⁵⁵.

E' illegittima ex art. 953 cod. nav., la clausola che circoscrive la responsabilità del vettore per distruzione, perdita o danneggiamento del bagaglio registrato alla condizione che tali eventi siano avvenuti a bordo dell'aereo o per tutto il periodo in cui il bagaglio registrato sia rimasto in carico al vettore¹⁵⁶. Questa limitazione temporale della responsabilità del vettore è contraria a quanto disposto dall'art. 953 cod. nav. secondo il quale il vettore è considerato responsabile del bagaglio registrato fino al momento della riconsegna al passeggero compreso il periodo in cui il bagaglio sia stato affidato temporaneamente ad un operatore di assistenza a terra o ad altro ausiliario.

E' illegittima, ai sensi dell'art. art. 17. n. 2 della Convenzione di Montreal, la clausola che

per i danni e le perdite dei bagagli non consegnati prevede la responsabilità del vettore solo in caso di negligenza, mentre il dettato normativo appena richiamato prevede che il vettore debba rispondere per i danni e le perdite solo allorché il passeggero dimostri che gli stessi dipendono da colpa sua o dei suoi dipendenti o preposti¹⁵⁷.

E' altresì vessatoria la clausola che esenta preventivamente il vettore, anche di fronte a cause ad esso imputabili, da ogni responsabilità per perdita di oggetti, smarrimento del bagaglio o altri eventi relativi al bagaglio non registrato¹⁵⁸. Tale clausola, così come ha evidenziato nelle sue osservazioni l'Associazione Adiconsum deve ritenersi vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. a) e b), c. cons.

In relazione al bagaglio registrato risulta vessatoria, ex art. 33, comma 2, lett. a) e b), la clausola che stabilisce che l'accettazione del bagaglio da parte del passeggero senza alcuna immediata contestazione scritta al momento della riconsegna costituisce presunzione che il bagaglio è stato riconsegnato in conformità al contratto di trasporto e quindi le buone condizioni.

154. Alitalia, *Informazioni generali, "TRASPORTO EFFETTUATO DA PIU' VETTORI SUCCESSIVI (TRASPORTO CUMULATIVO)* "Alitalia è responsabile soltanto dei danni occorsi in occasione del trasporto sui voli o segmenti di voli in relazione ai quali nella casella del biglietto denominata "CARRIER" - per quel volo o segmento di volo - sia riportato il codice identificativo Alitalia, anche qualora il trasporto venga effettuato da un Vettore di fatto o sub-Vettore in nome e per conto di Alitalia".

155. Air Italy, *Premessa, "il Vettore è responsabile soltanto dei danni occorsi in occasione del trasporto sui voli o segmenti di voli, in relazione ai quali nella casella del biglietto "Carrier" sia riportato il codice identificativo A.I., anche qualora il trasporto venga effettuato da un Vettore di fatto o sub-Vettore in nome e per conto di Air Italy". "A.I. emetta un biglietto o accetti un bagaglio per il trasporto su di un altro Vettore, essa agisce solo come agente del predetto vettore, e pertanto A.I. non risponderà dei danni verificatesi durante tale trasporto".*

156. Ryanair, art. 14.4.7, *"Siamo responsabili dei danni sopportati nei casi di distruzione, perdita o danneggiamento al bagaglio registrato alla sola condizione che l'evento causa della distruzione, perdita o danneggiamento sia avvenuto a bordo dell'aereo o per tutto il periodo in cui il bagaglio registrato sia rimasto in carico a noi. Tuttavia non siamo responsabili se e nella misura in cui tale danno dipende da difetto, qualità o vizio intrinseco del bagaglio"*

157. Darwin Airline, art. 13.2.1 *" Non ci riterremo responsabili per i danni al bagaglio non registrato, salvo che detti danni siano imputabili o provocati dalla nostra negligenza"*

158. Air Italy, *definizioni, "Per i bagagli non registrati la compagnia non è responsabile in caso di perdita di oggetti, smarrimento di bagaglio, e/o altri eventi rimanendo la custodia dello stesso affidata alla esclusiva cura del passeggero".*

Tale clausola che non considera le ipotesi di vizi occulti o di vizi non apparenti come nel caso di mancanza di oggetti che possono essere apparenti e verificabili solo dopo la consegna del bagaglio, senza considerare un eventuale manomissione del bagaglio¹⁵⁹ limita i diritti dell'utente oltre a comportare per quest'ultimo una inversione dell'onere della prova e pertanto é in conflitto con l'art. 33, comma 2, lett. t) cod. cons.¹⁶⁰.

159. *Air Italy*, art. 9.7, "Nel caso di una ispezione od una ricerca condotta con apparecchiature elettroniche o radiogene causi danni al passeggero o ai suoi bagagli, il vettore non sarà tenuto ad alcun risarcimento tranne che i predetti danni siano attribuibili a sua colpa".

160. *Ryanair*, art. 15.1.1 "L'accettazione senza alcun reclamo al momento del ritiro del Bagaglio Registrato da parte del titolare dell'Etichetta Identificazione Bagaglio, costituisce, prova che il Bagaglio Registrato è stato consegnato in buone condizioni e in conformità con il contratto di trasporto".

35. FORO PER LE CONTROVERSIE E PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Sul foro dei contratti stipulati tra professionista e consumatore è noto che la giurisprudenza si è orientata nel senso che, presumendo la vessatorietà della clausola che stabilisce come sede del foro competente una località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore, il legislatore abbia introdotto con l'art. 1469 bis, comma 3, n. 19, c.c., ora trasfuso nell'art. 33, comma 2, lett. u), c. cons., un foro esclusivo speciale che non può essere derogato nemmeno da clausole che stabiliscano un foro coincidente con uno dei fori legali di cui agli artt. 18 e 20 c.p.c., se diverso da quello del consumatore¹⁶¹.

Risultano pertanto vessatorie, ex art. 33, - comma 2, - lett. u) c. cons., vista anche la chiara posizione assunta dopo una iniziale incertezza dalla giurisprudenza, quelle clausole che persistono nell'indicare come giudice competente quello di un luogo, generalmente coincidente con quello dove ha sede l'operatore, diverso da dove risiede o ha eletto domicilio il consumatore.

La sopravvivenza di tali clausole, si spiega, probabilmente, con l'effetto di scoraggiamento che si intende creare nei confronti del consumatore al quale è indicato un giudice competente di frequente assai lontano dal luogo di residenza o domicilio, nonché con l'interesse degli operatori ad evitare di sostenere i forti oneri implicati dal sostenere un contenzioso polverizzato su tutto il territorio nazionale.

La Suprema Corte ha ancora di recente ribadito che per ritenere superata la presunzione di vessatorietà della clausola, contenuta in un contratto tra un professionista e un consumatore, che stabilisca come sede del foro competente una località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo di quest'ultimo, non è sufficiente invocare esigenze gestionali ed organizzative del professionista¹⁶².

161. Cfr., ex multis, Cass. 20 agosto 2004, n. 16336, in *Contratti*, 2005, 241, con nota di FUSARI, e in *Giust. civ.*, 2005, 2368, con nota di CACCAVIELLO; cfr. anche E. GUERINONI, *I contratti del consumatore - Principi e Regole*, Torino, 2011, 210 ss.

162. Cfr., Cass, 3 ottobre 2005, n. 19304, in *Foro it.*, 2005, I, 2978

E' da segnalare che nelle condizioni generali di contratto di trasporto aereo esaminate manca spesso la clausola di previsione del foro competente in caso di insorgenza di controversie o se presente non tiene conto che l'azione per il risarcimento del danno promossa dal passeggero, di norma consumatore, trova disciplina propria nel codice del consumo che prevede quale foro esclusivo competente per le controversie in materia quello del consumatore¹⁶³.

Anche l'Associazione Adiconsum ha rilevato come quando sia previsto il foro competente in caso di controversie, di regola l'operatore individua quale foro competente, in via esclusiva, quello del giudice del proprio foro¹⁶⁴. Tale clausola, però, risulta vessatoria ex art. 33, comma 2, lett. u) c. cons., poiché sottrae il consumatore al giudice del luogo della sua residenza.

E' da rilevare, inoltre, che generalmente nel richiamo al foro competente si rinvia al dettato normativo di cui all'art. 33 della Convenzione di Montreal del 1999 che sancisce quattro fori alternativi innanzi ai quale il passeggero ha la facoltà di attivare una controversia nei confronti del vettore. In caso di lesioni o morte del passeggero la norma, individua poi, il c.d. quinto foro ovvero quello della residenza del passeggero al momento del sinistro.

Il criterio normativo della norma internazionale individua i collegamenti, in modo concorrente, finalizzati alla determinazione dell'autorità giurisdizionale competente a decidere della controversia e pertanto alla determinazione della giurisdizione e non della competenza che rimane regolata dalle norme processuali interne¹⁶⁵.

L'art. 33 lett. u), c. cons. statuisce, nelle controversie tra consumatore e professionista, la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo e quindi si presume vessatoria la clausola che prevede una diversa località come sede del foro competente¹⁶⁶.

Dato l'importante rilievo pratico della questione, è da rimarcare che si presume vessatoria, ex art. 33 - comma 2 - lett. u) c. cons. la clausola che - nei contratti conclusi mediante la sottoscrizione di un modulo predisposto dal professionista - designa, quale foro competente per le controversie che da esso derivano, una località diversa da quella di residenza del consumatore¹⁶⁷.

163. *La disciplina propria del codice del consumo non è citata in molteplici condizioni generali di contratto cfr.: Alitalia, art. XX, Termini per reclami ed azioni legali, art. 20.6: "L'azione per il risarcimento del danno è promossa a scelta di chi agisce, davanti: 1) al tribunale del domicilio del vettore; o 2) al tribunale della sede principale della sua attività; o 3) al tribunale del luogo in cui esso possiede una impresa che ha provveduto a stipulare il contratto; o 4) al tribunale del luogo di destinazione. In caso di danno derivante dalla morte o dalla lesione del passeggero, l'azione di risarcimento può essere promossa dinnanzi ad uno dei tribunali di cui al paragrafo precedente oppure: 5) nel territorio dello Stato membro dell'Unione Europea, o comunque, parte della Convenzione di Montreal, nel quale al momento dell'incidente il passeggero ha la sua residenza principale e dal quale e verso il quale il vettore svolge il servizio di trasporto aereo di passeggeri, sia con propri aeromobili che con aeromobili di proprietà di un altro vettore in virtù di un accordo commerciale, e nel quale il vettore esercita la propria attività di trasporto aereo di passeggeri in edifici locati o di proprietà dello stesso vettore o di un altro vettore con il quale egli ha un accordo commerciale".*

Air France, nelle condizioni generali di trasporto sono completamente assenti disposizioni relative al foro competente in caso di controversie.

Tap Linee aeree portoghesi, art. 11 " Salvo quanto diversamente stabilito espressamente dalle presenti Condizioni di trasporto o dalla Convenzione oppure da qualsiasi altra legge applicabile, ogni contenzioso relativo al suo contratto di trasporto con la Tap sarà soggetto alla esclusiva competenza del Foro di Lisbona, Portogallo, ad esclusione di tutti gli altri".

Darwin Airline, art. 15, Leggi applicabili, Il contratto di trasporto e le disposizioni legali ad esso connesse sono sottoposte alle leggi Svizzere. Foro competente: ogni controversia relativa al presente Contratto di Trasporto sarà soggetta all'esclusiva giurisdizione del Foro di Lugano (Svizzera)".

Air Italy, manca del tutto ogni previsione circa il foro competente per il caso di insorgenza di controversie.

164. *Ryanair, art. 2.4, Legge applicabile e giurisdizione, "Salvo quanto altrimenti stabilito dalla Convenzione o dalla legge applicabile, il vostro contratto di trasporto con noi, i presenti Termini e Condizioni di Trasporto e il nostro Regolamento saranno regolati ed interpretati nel rispetto della legge irlandese. Qualunque controversia dovesse insorgere da o in relazione a questo contratto sarà soggetta alla competenza esclusiva dei Tribunali Irlandesi"*

EasyJet, art. 20, Legge applicabile e Foro competente:".....a) i presenti Termini e Condizioni ed ogni tipo di trasporto che noi acconsentiamo a fornire a voi stessi e/o al vostro bagaglio saranno regolati dalla Legge inglese; e b) ogni disputa tra noi e voi che riguarda o ha origine in qualunque modo da tale trasporto sarà soggetta alla giurisdizione non esclusiva delle Corti d'Inghilterra e del Galles";

165. *Giudice di Pace di Caserta 11/4/2007; Giudice di Pace di Roma sez. IV, 29/9/2006; Giudice di Pace di Udine 2/3/2006; Giudice di Pace di San Donà 20/1/2006. Per la dottrina cfr. B. FIORE, Convenzione di Montreal 1999 "convenzione vessatoria", in *Dir. Trasporti*, 2007, 196 ss.; S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, Milano, 2001, 831 ss.; A. ZAMPONE, *Spunti di riflessione su alcune questioni di giurisdizione e di competenza nella Convenzione di Montreal 1999*, in *Dir. Trasp.*, 2010, 47 ss.*

166. *Cass. Civ. 29-09-2004, n. 19584; Trib. Ferrara 28 luglio 2010, in *Contratti*, 2011, 584 ss. con nota di G. BENINI, *Consumatore attore e competenza territoriale del giudice.*; Trib. Ferrara 28 luglio 2010, in *Contratti*, 2011, 584 ss., con nota di G. BENINI, *Consumatore attore e competenza territoriale del giudice.**

167. *Cfr.: Giudice di pace di Prato 28/01/1999, in *Foro it.*, 1999, I, 1696.*

Nel caso specifico di conclusione del contratto on line con pagamento con carta di credito si pongono problemi particolari per la corretta individuazione del foro competente innanzi al quale attivare un contenzioso giudiziario, in quanto è assai difficoltoso individuare con esattezza il server del sito internet del vettore e quindi dell'impresa che ha stipulato il contratto; in ossequio, però, ai principi del nostro ordinamento il contratto si riterrà concluso nel luogo in cui il passeggero riceve conferma dell'avvenuto acquisto del biglietto e pertanto il luogo di residenza del consumatore.

Per chiudere in argomento, in un caso, si è riscontrato in allegato alle condizioni generali il Regolamento di conciliazione al fine di promuovere strumenti conciliativi che rendano più semplice la soluzione di eventuali controversie ¹⁶⁸.

Milano, 15 ottobre 2012

Il Segretario Generale
Camera di Commercio di Milano
(Pier Andrea Chevallard)



168. *Alitalia: lodevole la presenza di un verbale di intesa con le associazioni dei consumatori. Il contratto risulta molto equilibrato e sostanzialmente rispettoso dei diritti dei consumatori, anche grazie alla previsione di un regolamento di conciliazione.*

Sul tema E. MINERVINI, Dei contratti del consumatore in generale, Torino, 2010, 134 ss.

PARERE - in materia di clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo nazionale/comunitario di persone e bagagli al seguito



ALLEGATI

PARERE - in materia di clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo nazionale/comunitario di persone e bagagli al seguito

Le norme applicabili ai contratti del consumatore, che costituiscono il parametro per valutare la vessatorietà delle clausole contenute nei contratti di trasporto aereo sono le seguenti, che qui si riproducono per comodità:

Articolo 33 - Clausole vessatorie nel contratto tra professionista e consumatore

1. Nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

2. Si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di:

a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;

b) escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;

c) escludere o limitare l'opportunità da parte del consumatore della compensazione di un debito nei confronti del professionista con un credito vantato nei confronti di quest'ultimo;

d) prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;

e) consentire al professionista di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore se quest'ultimo non conclude il contratto o recede da esso, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a non concludere il contratto oppure a recedere;

f) imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo;

- g) riconoscere al solo professionista e non anche al consumatore la facoltà di recedere dal contratto, nonché consentire al professionista di trattenere anche solo in parte la somma versata dal consumatore a titolo di corrispettivo per prestazioni non ancora adempiute, quando sia il professionista a recedere dal contratto;
- h) consentire al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, tranne nel caso di giusta causa;
- i) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
- l) prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;
- m) consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso;
- n) stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione;
- o) consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale é eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto;
- p) riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o conferirgli il diritto esclusivo d'interpretare una clausola qualsiasi del contratto;
- q) limitare la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o subordinare l'adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità;
- r) limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore;
- s) consentire al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, anche nel caso di preventivo consenso del consumatore, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo;

t) sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;

u) stabilire come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;

v) prevedere l'alienazione di un diritto o l'assunzione di un obbligo come subordinati ad una condizione sospensiva dipendente dalla mera volontà del professionista a fronte di un'obbligazione immediatamente efficace del consumatore. È fatto salvo il disposto dell'articolo 1355 del codice civile.

3. Se il contratto ha ad oggetto la prestazione di servizi finanziari a tempo indeterminato il professionista può, in deroga alle lettere h) e m) del comma 2:

a) recedere, qualora vi sia un giustificato motivo, senza preavviso, dandone immediata comunicazione al consumatore;

b) modificare, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni del contratto, preavvisando entro un congruo termine il consumatore, che ha diritto di recedere dal contratto.

4. Se il contratto ha ad oggetto la prestazione di servizi finanziari il professionista può modificare, senza preavviso, sempreché vi sia un giustificato motivo in deroga alle lettere n) e o) del comma 2, il tasso di interesse o l'importo di qualunque altro onere relativo alla prestazione finanziaria originariamente convenuti, dandone immediata comunicazione al consumatore che ha diritto di recedere dal contratto.

5. Le lettere h), m), n) e o) del comma 2 non si applicano ai contratti aventi ad oggetto valori mobiliari, strumenti finanziari ed altri prodotti o servizi il cui prezzo è collegato alle fluttuazioni di un corso e di un indice di borsa o di un tasso di mercato finanziario non controllato dal professionista, nonché la compravendita di valuta estera, di assegni di viaggio o di vaglia postali internazionali emessi in valuta estera.

6. Le lettere n) e o) del comma 2 non si applicano alle clausole di indicizzazione dei prezzi, ove consentite dalla legge, a condizione che le modalità di variazione siano

espressamente descritte.

Articolo 34 - Accertamento della vessatorietà delle clausole

- 1.** La vessatorietà di una clausola é valutata tenendo conto della natura del bene o del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione ed alle altre clausole del contratto medesimo o di un altro collegato o da cui dipende.
- 2.** La valutazione del carattere vessatorio della clausola non attiene alla determinazione dell'oggetto del contratto, né all'adeguatezza del corrispettivo dei beni e dei servizi, purché tali elementi siano individuati in modo chiaro e comprensibile.
- 3.** Non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizioni di legge ovvero che siano riproductive di disposizioni o attuative di principi contenuti in convenzioni internazionali delle quali siano parti contraenti tutti gli Stati membri dell'Unione europea o l'Unione europea.
- 4.** Non sono vessatorie le clausole o gli elementi di clausola che siano stati oggetto di trattativa individuale.
- 5.** Nel contratto concluso mediante sottoscrizione di moduli o formulari predisposti per disciplinare in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali, incombe sul professionista l'onere di provare che le clausole, o gli elementi di clausola, malgrado siano dal medesimo unilateralmente predisposti, siano stati oggetto di specifica trattativa con il consumatore.

Articolo 35 - Forma e interpretazione

- 1.** Nel caso di contratti di cui tutte le clausole o talune clausole siano proposte al consumatore per iscritto, tali clausole devono sempre essere redatte in modo chiaro e comprensibile.
- 2.** In caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore.
- 3.** La disposizione di cui al comma 2 non si applica nei casi di cui all'articolo 37.

Articolo 36 - Nullità di protezione

1. Le clausole considerate vessatorie ai sensi degli articoli 33 e 34 sono nulle mentre il contratto rimane valido per il resto.

2. Sono nulle le clausole che, quantunque oggetto di trattativa, abbiano per oggetto o per effetto di:

a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;

b) escludere o limitare le azioni del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;

c) prevedere l'adesione del consumatore come estesa a clausole che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

3. La nullità opera soltanto a vantaggio del consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.

4. Il venditore ha diritto di regresso nei confronti del fornitore per i danni che ha subito in conseguenza della declaratoria di nullità delle clausole dichiarate abusive.

5. È nulla ogni clausola contrattuale che, prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di un Paese extracomunitario, abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dal presente capo, laddove il contratto presenti un collegamento più stretto con il territorio di uno Stato membro dell'Unione europea.

Oltre a queste norme, sembra opportuno ricordare la seguente:

Articolo 9 - Indicazioni in lingua italiana

1. Tutte le informazioni destinate ai consumatori e agli utenti devono essere rese almeno in lingua italiana.

2. Qualora le indicazioni di cui al presente titolo siano apposte in più lingue, le medesime sono apposte anche in lingua italiana e con caratteri di visibilità e leggibilità non inferiori a quelli usati per le altre lingue.

3. Sono consentite indicazioni che utilizzino espressioni non in lingua italiana divenute di uso comune.

Milano, 2 maggio 2012

Osservazioni dell'Associazione ADICONSUM sulle clausole vessatorie nei contratti aerei

Accettazione condizioni contrattuali e jus variandi

In un caso l'operatore (Windjet art. 2) si riserva la facoltà di variare in qualsiasi momento le condizioni del contratto senza indicare, neanche per tipologie generali, le casistiche da richiamare.

Tali clausole risultano vessatorie ex art. 33, comma II, lettera m), Cod. cons. se nel contratto non sono preventivamente indicati i giustificati motivi che le consentono.

Previsto inoltre l'obbligo del passeggero di stampare e conservare le condizioni contrattuali ed ogni loro variazione (pubblicata in internet) nel caso di acquisto on line, con sottintesa adesione a clausole sconosciute al momento della conclusione del contratto (art. 33, comma 2, lett. l), Cod. Cons.)

Al consumatore è fatto obbligo di monitorare le eventuali variazioni contrattuali sul sito (anche nel caso di acquisto non on line) con evidente squilibrio di obblighi a carico del consumatore, mentre al contrario non è previsto alcun obbligo di informazione delle variazioni contrattuali a carico dell'operatore (Art. 33 comma 1. Cod. Cons.).

Variazione prezzo

Sono previste (Windjet art. 6.1) penali piuttosto onerose in caso di variazione di nome o di data (tra i 30 e i 40 €); inoltre (Windjet art. 6.1), nel caso il costo del nuovo biglietto fosse superiore a quello prenotato originariamente, il passeggero deve aggiungere al momento dell'effettuazione del cambio la differenza tra quanto pagato e la tariffa flex (che è di molto superiore a quella standard) più bassa. Nel caso però, di tariffa inferiore, non è previsto alcun rimborso, con evidente squilibrio di diritti e obblighi tra consumatore e vettore (Art. 33 comma 1. Cod. Cons.)

Nel caso di variazioni delle tasse applicate al volo tra la data di acquisto biglietto e la data del viaggio sarà richiesto al passeggero di integrare la differenza, clausola

vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. n) e o) Cod. Cons. perché si stabilisce che il prezzo del servizio sia determinato al momento della prestazione; inoltre, nel caso in cui gli importi delle tasse vengano ridotte, il passeggero, ha diritto a richiedere il rimborso, anche se l'informazione relativa a tale evento risulta di difficile reperibilità. Ciò perché sovente non è indicata sulla quota da pagare quale sia la parte relativa alla tariffa e quale quella relativa alle tasse, evento che genera un evidente squilibrio di diritti e obblighi tra consumatore e vettore (Art. 33 comma 1. Cod. Cons.) (Air Italy art. 4; Easyjet art. 5.2; Ryanair art. 4.2.2)

Limitazione responsabilità vettore

In alcuni contratti (Windjet, art. 12.9; Lufthansa art. 9.1.1), gli orari di partenza indicati non sono impegnativi e non costituiscono elemento essenziale del contratto, clausola vessatoria ai sensi del Codice del Consumo art. 33 comma 2 lett. a) in quanto limita la responsabilità del professionista in caso di danno al consumatore derivante da un fatto o da un'omissione del professionista; lett. b), in quanto porta ad escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento parziale o di adempimento inesatto da parte dell'operatore; lett. d) in quanto prevede un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione da parte del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende dalla sua volontà; lett. m) poiché permette al vettore la modifica delle caratteristiche del servizio offerto senza indicare un giustificato motivo nel contratto stesso; lett. r) e t) escludendo o limitando la possibilità del consumatore di opporre l'eccezione di inadempimento.

Non chiaro (Air Italy, premessa) il rapporto tra operatori e altri vettori per i quali il primo operatore emetta un biglietto o accetti un bagaglio; in tal caso l'operatore non riconosce la propria responsabilità per eventuali danni al passeggero.

In almeno un contratto (Air Italy, definizioni), il professionista si esenta preventivamente,

anche a fronte di cause a esso solo imputabili, da ogni responsabilità per perdita oggetti, smarrimento bagaglio o altri eventi relativi al bagaglio non registrato.

L'accettazione del bagaglio da parte del passeggero senza alcuna immediata contestazione scritta al momento della riconsegna costituisce presunzione che il bagaglio è stato riconsegnato in conformità al contratto di trasporto (Air Italy, art. 9.7), senza nemmeno considerare un'eventuale manomissione del bagaglio.

Tali clausole risultano vessatorie ex art. 33, comma II, lettere a) e b), Cod. cons. laddove tese a limitare in ogni caso la responsabilità del professionista e ad escludere o limitare i diritti del cliente. Inoltre, tali clausole, violano anche l'art. 33, lettera t), in quanto di fatto comportano un notevole aggravamento se non un'inversione dell'onere della prova per il cliente.

Nel caso in cui un servizio aggiuntivo acquistato dal passeggero non sia poi effettuato dal vettore (Easyjet, art.6.5 Speedy Boarding) è previsto il semplice rimborso. Questo risulta però vessatorio ai sensi dell'art. 33, comma II, lettere e b), Cod. cons. perché limita le azioni del consumatore in caso di inadempimento parziale; lett.d) perché presuppone un impegno definitivo da parte del consumatore mentre la prestazione del professionista non è garantita; lett. e) perché non è previsto il diritto del consumatore ad ottenere una somma doppia di quanto corrisposto se è il vettore a non tener fede a quest'aspetto del contratto.

Limitazione della responsabilità dell'operatore in caso di voli con partner in code sharing (Air Italy) perciò vessatorio ai sensi dell'art. 33, comma II, lettera q), Cod. cons.

Estensione dell'adesione a clausole non conosciute

In diversi contratti è prevista l'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere al momento della sottoscrizione del contratto (Air Italy art. 8: condizioni per trasporto bagaglio; Easy Jet, art.2: rimando a condizioni aggiuntive; Easyjet, art.6.4: rimando a norme su privacy; Easyjet, art.6.5: rimando a sezione

imbarco; Easyjet, 9.7: rimando a Regolamento vettore), vessatorio ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. l), Cod. Cons.

Mancata estensione delle condizioni contrattuali (Air Italy, premessa e art. 13), in caso di trasporto effettuato dal vettore per vie diverse da quelle aeree (anche in caso di sostituzioni aeromobili indisponibili). Non chiaro quali condizioni siano quindi applicate, appare vessatorio ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. l), Cod. Cons. in quanto è prevista adesione a clausole ignote al momento della stipula del contratto.

Applicazioni di clausole di trasporto differenti rispetto a quelle del vettore in caso di voli con partner in code sharing (Lufthansa art. 2.3) non esplicitate in fase di stipula del contratto.

Annullamento della prenotazione del volo di ritorno da parte del vettore

In caso di non utilizzo del posto prenotato senza preavviso al vettore, l'operatore può annullare il volo di ritorno (Air Italy, art. 3.13 e art. 5; Lufthansa art. 3.3.3.1), clausola che risulta vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. d), Cod. Cons. in quanto prevede un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione da parte del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende dalla sua volontà.

Limitazioni a carico del consumatore

Obbligo a carico del passeggero di rimborso di eventuali costi sostenuti dal vettore in caso di uso fraudolento del biglietto anche in caso di furto, per il quale non vi è colpa del consumatore, risultando vessatorio ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. t), Cod. Cons. In Easyjet art. 5.1.3, è richiesto, all'atto dell'acquisto on line, di indicare quale documento di identità sarà presentato all'aeroporto. La presentazione di un documento diverso da quello indicato viene inteso come rifiuto ad imbarcarsi. Tale clausola risulta vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. t), Cod. Cons. perché impedisce al consumatore la facoltà di opporre eccezioni.

In Ryanair, art. 3.1.4 è previsto l'obbligo di pagamento supplemento neonati (per quanto non occupino posto a sedere e nessuna altra compagnia lo preveda) e tale supplemento non è rimborsabile ad eccezione di casi le cui cause siano imputabili al vettore o a lutti familiari.

Stesso discorso vale più in generale per annullamento volo da parte del consumatore senza possibilità di opporre ulteriori eccezioni (vessatorio ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. t), Cod. Cons.)

Formazione dei contratti e configurazione del cliente

In almeno un caso (Easyjet, art. 2) il contratto, pur essendo predisposto dal professionista, è strutturato in modo tale da addossare al consumatore la posizione giuridica del soggetto che formula una proposta irrevocabile di contratto ai sensi degli artt. 1329 e 1331 Cod. civ. con la conseguenza che il consumatore si trova subito vincolato alla sua proposta e il professionista si trova invece nella comoda posizione dell'oblato, investito del diritto potestativo di far sì che il contratto si concluda o meno. In tal caso, le disposizioni contrattuali sono riconducibili alla vera e propria proposta irrevocabile con obblighi a carico del solo consumatore proponente, ma allora tali clausole risultano vessatorie ex art. 33, comma II, lettera d), Cod. cons.

Foro competente

In diversi casi (Easyjet, art. 20; Ryanair, art. 2.4), il professionista prevede di sottoporre in via esclusiva al giudice del proprio foro la giurisdizione per le eventuali controversie sul contratto.

Tale clausola risulta vessatoria ex art. 33, comma II, lettera u), Cod. cons. poiché sottrae il consumatore al giudice del luogo della sua residenza.

Alte notazioni

Indicazioni generiche:

- (Air Italy, definizioni): il bagaglio deve essere di misura, peso, forma e dimensioni **ragionevoli**.
- (Air Italy, art. 3 punto 10): il passeggero è tenuto ad avvisare il vettore del desiderio di modificare l'itinerario o altro elemento contrattuale con **congruo anticipo**.
- Diritto del vettore di rifiutare il trasporto di un passeggero o un suo bagaglio in diverse situazioni spesso citate con vaghezza e tali da sembrare quasi arbitrarie (Air Italy, art.7, lett. a) e b; Easyjet art. 8 lett. c ii); Ryanair art. 7.1.1, vessatorio ai sensi dell'art. 33, comma II, lettera g), Cod. cons, perché prevede per il solo professionista la possibilità di recedere dal contratto senza che sia stata nemmeno esplicitata la motivazione.
- In caso di variazione dell'orario di partenza il vettore **farà il possibile** per comunicarlo al passeggero.

Norme sulla privacy:

- Possibile trasmissione dei dati personali ad altre società collegate (Easyjet, art. 6.4)

Errata interpretazione norme:

- Air Italy, art. 10.4, riporta le previsioni dell'art. 3, Regolamento CE 261/2004 in modo errato per quanto attiene alle forme di assistenza, perché prevede che la sistemazione per il pernottamento in albergo sia garantita solo in caso di ritardo dell'orario di partenza di almeno un giorno rispetto a quello previsto, mentre questo dovrebbe essere garantito ogni qualvolta trascorra una notte tra l'orario previsto e quello effettivo.

Mancata considerazione di alcune fattispecie:

- (Air Italy, art. 3 punto 1): il vettore effettua l'eventuale relativo corrispettivo del volo non effettuato solo al passeggero intestatario del biglietto, non considerato il caso di morte del passeggero.

Riportate regole non vigenti in Italia:

- Easyjet, art. 15.15, punto ii) riportato arbitrato inglese.