

Responsabilità di Booking.com per non aver controllato le informazioni caricate sul proprio sito web

*Booking.com's responsibility for not checking
the information uploaded to its website*

Con il commento di Claudia Ruggiero Perrino

Tribunale di Modena, 5 ottobre 2021

Giud. E. Russo

[...] *contro* Booking.com International B.V. e Booking.com Italia S.r.l.

Agenzie di viaggio e turismo – Online travel agency – Tutela del viaggiatore – Informazioni non veritiere o ingannevoli caricate online – Regime di irresponsabilità per il servizio di *hosting* dei dati – Contratto di mediazione – Clausole vessatorie – Responsabilità di Booking.com quale intermediario tra due parti – Danno patrimoniale e danno non patrimoniale – Fattispecie.

(Dir. 2000/31/CE; c.c., artt. 1173, 1176, co. 2, 1755, 1759, 2056; TUF, art. 21; d.lgs. n. 205/2006).

Booking.com, quale mediatore, risponde contrattualmente dei danni patrimoniali e non patrimoniali occorsi a un consumatore per la cancellazione della prenotazione di un soggiorno vacanziero, qualora, in virtù delle obbligazioni afferenti il contratto

[Doi 10.3280/DT2022-036017](https://doi.org/10.3280/DT2022-036017)

Rivista italiana di Diritto del turismo, 36/2022 – ISSN 2039-9022 ISSNe 2039-9391

di mediazione, non abbia controllato la veridicità dei dati caricati sul proprio sito internet.

SVOLGIMENTO DEL PROCESSO

Con atto di citazione ritualmente notificato gli odierni attori convenivano in giudizio Booking.com International B.V. chiedendone la condanna al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali quantificati nella somma complessiva di € 11.800,00 asseritamente subiti in conseguenza della cancellazione della prenotazione di un soggiorno presso l'isola di Formentera.

Si costituivano in giudizio Booking.com Italia s.r.l. chiedendo il rigetto delle domande degli attori ed eccependo in via preliminare la carenza di giurisdizione del giudice italiano e il difetto di legittimazione passiva di Booking.com Italia s.r.l.

All'esito della fase istruttoria il Giudice disponeva procedersi a discussione ex art. 281 sexies c.p.c. a trattazione scritta avuto riguardo alla persistenza della emergenza sanitaria in atto.

Omissis.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Quanto al merito, si osserva:

l'art. 1 delle condizioni generali previste da Booking.com stabilisce che l'operatore, non essendo in grado di verificare e garantire l'accuratezza, la completezza e la correttezza delle informazioni, non può essere ritenuto responsabile per qualsiasi errore, per l'interruzione del servizio, per una informazione imprecisa, fuorviante o falsa o un suo mancato recapito. Ed attribuisce ad ogni fornitore di viaggi, la responsabilità dell'accuratezza, della completezza e della correttezza delle informazioni (anche descrittive), tra cui tariffe/costi/prezzi, norme, condizioni, e disponibilità, visualizzate sulla piattaforma. Booking ha affermato a propria difesa, di non essere un soggetto imprenditoriale che svolge professionalmente un servizio di prenotazioni *online* bensì una mera piattaforma di incontro virtuale, pertanto non responsabile dei controlli di attendibilità delle informazioni e degli annunci veicolati all'interno del proprio sito web dai proprietari di soluzioni abitative; nel

caso di danni subiti in conseguenza di informazioni non veritiere o ingannevoli caricate su www.booking.com ad opera di terzi proprietari di abitazioni o alloggi, l'utente avrebbe l'onere di agire direttamente nei loro confronti; in ogni caso si applicherebbe a Booking.com, in qualità di internet service provider, il regime di irresponsabilità previsto dalla Dir. CE 31/2000 per il servizio di c.d. hosting dei dati.

È indubbio che l'intermediazione offerta professionalmente agli utenti del sito, da Booking, comporta l'attribuzione in capo al medesimo, delle obbligazioni afferenti il contratto di mediazione essendo tale fattispecie maggiormente aderente allo schema negoziale adottato dalla piattaforma predetta, piuttosto che un contratto di mandato, di agenzia, un contratto estimatorio, un negozio volto al procacciamento d'affari, un franchising ovvero una intermediazione finanziaria. L'orientamento giurisdizionale ormai prevalente, fa scaturire la responsabilità del mediatore nei confronti del consumatore, da un contratto sociale, ex art. 1173 c.c., considerato che il mediatore crea un'occasione tra due parti mettendole in relazione tra loro, senza prendere parte al rapporto contrattuale in senso stretto e potrà pretendere la provvigione solo qualora sia dimostrato il nesso causale tra la sua azione e il risultato raggiunto, in ordine al principio della causalità adeguata ex art. 1755 c.c. Sulla scorta del combinato disposto degli artt. 1176 co. 2 e 2056 c.c., il mediatore può essere considerato responsabile esclusivamente nelle ipotesi in cui abbia volutamente taciuto informazioni e circostanze delle quali era o avrebbe dovuto essere a conoscenza usando la dovuta diligenza, e abbia omesso di provvedervi o abbia agito erroneamente ovvero, ex art. 1759 c.c., laddove non abbia informato il consumatore di tutte le circostanze rilevanti al fine della conclusione del contratto. Da tale onere informativo può discendere anche una responsabilità di tipo precontrattuale, come è stato specificato dalla giurisprudenza di legittimità in tema di intermediazione finanziaria. Anche l'art. 21 TUF impone all'intermediario di fornire un'informazione adeguata in concreto, tale da soddisfare le specifiche esigenze del singolo rapporto. La clausola 1 delle condizioni generali del contratto, contenente l'esclusione della responsabilità di Booking, sottoscritta dagli attori per adesione, è indubbiamente da considerarsi vessatoria considerato che svuota la responsabilità tipizzata dell'intermediario al punto da eliderla del tutto ed è stata predisposta nell'esclusivo interesse del professionista che ha stilato l'intero corpo

negoziale, né può essere discussa dal contraente debole che ha come unica alternativa, quella di non sottoscrivere il negozio cui è interessato. Come nel caso che ci occupa, qualora il contratto sia concluso tra un professionista o imprenditore e un consumatore la disciplina da applicarsi, si rinviene nel codice del consumo di cui al d.lgs. 205/2006, laddove il contratto, come nel caso che ci occupa, sia stato predisposto unilateralmente dal contraente forte. Il Codice del Consumo considera vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede dei contraenti abbiano l'effetto di determinare a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. La presunzione di vessatorietà comporta che, in difetto di prova contraria da parte dell'imprenditore o professionista, esse sono da considerarsi nulle. L'art. 36 del Codice del Consumo prevede un elenco non tassativo di clausole vessatorie e considera sempre nulle, pur nella ipotesi in cui siano state oggetto di specifica trattativa, quelle che abbiano per effetto: di 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; di 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; di prevedere l'adesione del consumatore come estesa a clausole che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto. Fatta salva la su menzionata previsione, si presumono vessatorie le clausole elencate nell'art. 33 c. 2 Cod. Cons. a meno che l'imprenditore o il professionista: dimostri che la clausola è stata oggetto di trattativa individuale ovvero che non sia non è vessatoria. Non sono infine da considerarsi vessatorie, ex art. 34 c. 3 e 4 Cod. Cons., quelle clausole che riproducono disposizioni di legge ovvero le clausole che siano riprodotte 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, ed infine le clausole o gli elementi di clausola che siano stati oggetto di trattativa individuale. La menzionata clausola di cui all'art. 1 delle condizioni generali del contratto, prevede pertanto una esclusione di responsabilità del professionista in caso di danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista, che è nulla in quanto da considerarsi vessatoria, né è stata fornita prova che la predet-

ta clausola sia stata oggetto di trattative individuali tra i consumatori oggi attori e i rappresentanti della piattaforma. A fronte della nullità delle predette clausole pertanto dovrà verificarsi se il danno scaturito agli attori dalla cancellazione della relativa prenotazione, sia stato cagionato da una condotta impropria della piattaforma, concretizzatasi nel mancato controllo della effettiva operatività della struttura consigliata, ovvero nel tacere informazioni e circostanze delle quali avrebbe potuto essere a conoscenza usando la dovuta diligenza. Effettivamente, nel caso che ci occupa, se gli stessi attori tramite una semplice telefonata hanno appreso che la struttura prenotata era in realtà una struttura “fantasma” anche Booking ben avrebbe potuto e nella sostanza avrebbe dovuto controllare: i requisiti minimi di base della struttura pubblicizzata; accertarsi che i recapiti forniti fossero alla stessa riferibili; verificare in via preventiva se la struttura medesima fosse esistente, operativa nonché prenotabile alle condizioni pubblicizzate; accertare la veridicità dei dati caricati sul proprio sito internet; infine porre a conoscenza dei consumatori la reale motivazione della cancellazione della loro prenotazione. Ciò, considerato altresì che nell’ipotesi di caricamento sul sito di booking di informazioni inesatte o ingannevoli aventi ad oggetto addirittura l’identità della struttura ricettiva si determinerà l’impossibilità per il consumatore di risalire ai dati dei titolari della struttura medesima per mancata collaborazione dei referenti della piattaforma ed il predetto rimarrà inopinatamente privo di tutela.

Sussiste il danno patrimoniale invocato dagli attori ed avente ad oggetto la differenza tra il prezzo dell’originaria prenotazione confermata da Booking.com in data 13.02.2017 e pari ad € 4.200,00 e l’importo pagato per la nuova prenotazione in data 11.08.2017 pari ad € 8.000,00, da quantificarsi in € 3.800,00, in quanto conseguenza immediata e diretta dell’inadempimento. Ricorre altresì il danno non patrimoniale da liquidarsi nella somma stimata equa di € 800,00 per ciascun attore, considerato lo stress subito per la cancellazione della prenotazione in prossimità della partenza, il disagio patito in periodo feriale per la necessità di individuare una soluzione che avesse requisiti analoghi a quella originariamente pattuita, e la difficoltà di conciliare la nuova disponibilità con le date dei voli già prenotati. (Cfr. Cass. Civ., sez. III, 11.5.2012, n. 7256).

Tanto premesso, Booking.com International B.V., dovrà essere condannata al risarcimento a favore di [...], dei danni morali e materiali da liquidarsi nella somma stimata equa di euro 1.180,00 per ciascuna parte, oltre interessi e rivalutazione al saldo. La convenuta per la soccombenza dovrà dirsi condannata alla rifusione delle spese processuali sostenute nell'interesse degli attori, da liquidarsi come da dispositivo.

P.Q.M.

Definitivamente decidendo in giudizio in epigrafe, ogni contraria istanza, eccezione, deduzione respinta,

1. Estromette Booking.com Italia s.r.l. dal giudizio a spese compensate.
2. Condanna Booking.com International B.V. al risarcimento a favore di [omissis], del danno morale e materiale dagli stessi subito, che liquida nella somma di euro 1.180,00 per ciascuna parte, oltre interessi e rivalutazione al saldo.
3. Condanna Booking.com International B.V. alla rifusione in favore di [...], delle spese processuali che liquida nella somma complessiva di euro 10.5000,00 oltre accessori di legge