

**CIVIL RESOLUTION
TRIBUNAL OF BRITISH
COLUMBIA****14 FEBBRAIO 2024****ESTENSORE:****RIVERS****PARTI:****MOFFATT, AIR CANADA****Chatbot • Sito web • Informazioni errate • Responsabilità gestore sito web • Assenza di personalità giuridica.**

Un chatbot è un sistema automatizzato che fornisce informazioni ad un utente che visita un sito web ed interagisce con esso e risponde alle richieste e agli input di quella persona. Il gestore del sito web che impiega un chatbot è

tenuto ad un dovere di diligenza che si sostanzia nel fornire all'utente che interagisce con esso dichiarazioni e informazioni accurate e non fuorvianti.

Le informazioni fornite dal chatbot all'utente sono assimilabili a quelle rese da un dipendente o un rappresentante del gestore del sito web e, per tale ragione, in caso di dichiarazioni errate, fuorvianti o non accurate che causano un pregiudizio all'utente, sussiste la responsabilità del gestore del sito web.

1. Introduzione.

La presente controversia riguarda il rimborso di una tariffa per lutto.

Nel novembre 2022, in seguito alla morte della nonna, Jake Moffatt ha prenotato un volo con Air Canada. Durante la ricerca dei voli, il Sig. Moffatt ha utilizzato un chatbot di Air Canada.

Il chatbot ha suggerito al signor Moffatt di richiedere le tariffe per il lutto con effetto retroattivo. Il Sig. Moffatt ha poi appreso dai dipendenti di Air Canada che Air Canada non permetteva di richiedere tariffe retroattive.

Il Sig. Moffatt sostiene che Air Canada deve fornirgli un rimborso parziale del prezzo del biglietto, poiché si è fidato del consiglio del chatbot e chiede un rimborso di 880 dollari per quella che, a suo dire, è la differenza di prezzo tra la tariffa normale e quella presunta per il lutto.

Air Canada sostiene che il Sig. Moffatt non ha seguito la procedura corretta per richiedere le tariffe di lutto e non può reclamarle retroattivamente ed afferma di non poter essere ritenuta responsabile per le informazioni fornite dal chatbot. Infine, eccepisce alcuni termini contrattuali della sua tariffa nazionale e chiede di respingere il reclamo del Sig. Moffatt.

Il Sig. Moffatt è auto-rappresentato. Air Canada è rappresentata da un dipendente.

Per le ragioni che seguono, si accoglie la richiesta del Sig. Moffatt.

Competenza e procedura

Il Civil Revolution Tribunal (CRT) ha giurisdizione sulle controversie di modesta entità presentate ai sensi della sezione 118 del Civil Resolution Tribunal Act (CRTA). La sezione 2 del CRTA afferma che il

* Traduzione della sentenza a cura di
Pieremilio Sammarco.

mandato del CRT è quello di fornire servizi di risoluzione delle controversie in modo accessibile, rapido, economico, informale e flessibile. Nella risoluzione delle controversie il CRT deve applicare principi di legalità ed equità.

La sezione 39 della CRTA afferma che la CRT ha facoltà di decidere il formato dell'udienza, anche per iscritto, per telefono, in videoconferenza, per e-mail o una combinazione di questi. In questo caso il giudice ritiene di essere adeguatamente in grado di valutare e soppesare le prove documentali e le dichiarazioni presentate. Inoltre, tenendo presente il mandato della CRT che comprende la proporzionalità e una rapida risoluzione delle controversie, si ritiene che un'udienza orale non sia necessaria nell'interesse della giustizia.

La sezione 42 della CRTA afferma che la CRT può accettare come prova le informazioni che ritiene rilevanti, necessarie e appropriate, indipendentemente dal fatto che le informazioni siano ammissibili o meno in un tribunale.

Ove consentito dalla sezione 118 della CRTA, nel risolvere questa controversia la CRT può ordinare a una parte di fare o smettere di fare qualcosa, pagare denaro o effettuare un ordine che includa qualsiasi termine o condizione che la CRT ritenga appropriata.

Il quesito posto al giudice

Air Canada ha negligenemente presentato al pubblico la procedura per richiedere le tariffe per il lutto e, in caso affermativo, qual è il rimedio?

Prove e analisi della questione

In un procedimento civile come questo, il Sig. Moffatt, in qualità di ricorrente, deve dimostrare le proprie affermazioni sulla base di un equilibrio di probabilità. Ciò significa "più probabile che no".

L'11 novembre 2022, la nonna del ricorrente è morta in Ontario. Lo stesso giorno, il ricorrente ha visitato il sito web di Air Canada per trovare e prenotare un volo da Vancouver a Toronto utilizzando le tariffe per lutto di Air Canada. È pacifico che Air Canada offre alcune agevolazioni, con tariffe ridotte, ai passeggeri che viaggiano a causa della morte di un familiare stretto.

Il ricorrente afferma che durante la navigazione all'interno del sito web di Air Canada ha interagito con un chatbot di supporto ai clienti / utenti. Sebbene Air Canada non abbia fornito alcuna informazione sulla natura del suo chatbot, in generale un chatbot è un sistema automatizzato che fornisce informazioni a una persona che utilizza un sito web in risposta alle richieste e agli input di quella persona. Le parti concordano implicitamente sul fatto che il ricorrente non stava interloquendo con un dipendente di Air Canada.

Il ricorrente dice di aver chiesto al chatbot di Air Canada informazioni sulle tariffe per il lutto, producendo uno screenshot della risposta del chatbot, che dice, in parte, quanto segue: "Air Canada offre tariffe ridotte per il lutto se hai bisogno di viaggiare a causa di una morte

imminente o di un decesso di un tuo parente stretto. Se devi viaggiare immediatamente o hai già viaggiato e desideri presentare il tuo biglietto per una tariffa ridotta a causa di un lutto, ti preghiamo di farlo entro 90 giorni dalla data di emissione del biglietto completando il nostro modulo di richiesta di rimborso del biglietto”.

È indiscusso che le parole “tariffe per lutto” presentassero un collegamento ipertestuale (evidenziato e sottolineato) a una pagina web separata di Air Canada intitolata “Viaggio in lutto” con informazioni aggiuntive sulla policy di Air Canada per il lutto.

La pagina web afferma, tuttavia, che la policy tariffaria sul lutto non si applica alle richieste di prendere in considerazione il lutto dopo che il viaggio è stato completato. Vi è dunque una incoerenza tra il chatbot di Air Canada e la sua pagina web sulle tariffe.

Basandosi sulle informazioni fornite dal chatbot, l'11 novembre, il ricorrente ha prenotato un volo di sola andata da Vancouver a Toronto, con partenza il 12 novembre, per \$ 794,98. Il 16 novembre, basandosi sulle stesse informazioni, ha prenotato un volo di ritorno da Toronto a Vancouver, con partenza il 18 novembre, per 845,38 dollari.

Il ricorrente afferma che l'11 novembre ha parlato telefonicamente con un dipendente di Air Canada sulle tariffe per il lutto per determinare quale potrebbe essere lo sconto. Il ricorrente sostiene che gli è stato riferito che la tariffa per ciascun volo sarebbe stata di circa 380 dollari. Non ci sono prove che il dipendente di Air Canada abbia comunicato al ricorrente la possibilità o meno di richiedere retroattivamente le tariffe per il lutto.

Il ricorrente ha presentato la prima domanda per la tariffa per il lutto il 17 novembre 2022, ben entro i 90 giorni richiesti dal chatbot. Le e-mail prodotte mostrano che il ricorrente ha mantenuto una corrispondenza con Air Canada per tutto il dicembre 2022 e il febbraio 2023 nel tentativo di ricevere un rimborso parziale del prezzo pagato per l'acquisto dei biglietti aerei.

Il 5 febbraio 2023, il ricorrente ha inviato una e-mail ad Air Canada, allegando lo screenshot del chatbot che indicava la finestra di 90 giorni per richiedere una tariffa ridotta e ha provato di aver compilato il modulo di rimborso e fornito un certificato di morte.

L'8 febbraio un dipendente di Air Canada ha risposto ammettendo che il chatbot aveva fornito “parole fuorvianti”, indicando il link del chatbot alla pagina web del viaggio per lutto e riferendo che Air Canada aveva preso nota del problema in modo da poter aggiornare per il futuro il chatbot.

Le parti si sono scambiate altre e-mail, ma non sono riuscite a risolvere la questione.

Fraintendimento colposo

Si ritiene che il ricorrente stia lamentando una colposa falsa rappresentazione delle informazioni comunicategli. Essa può verificarsi quando un venditore non esercita una ragionevole cura per garantire che le sue dichiarazioni siano accurate e non fuorvianti.

Per provare l'illecito di falsa rappresentazione negligente, il ricorrente deve dimostrare che Air Canada aveva un obbligo di diligenza, che la rappresentazione informativa fornita era falsa, imprecisa o fuorviante e che il ricorrente ha fatto ragionevole affidamento su di essa e che tale affidamento gli ha provocato un danno.

In questo caso, data la natura commerciale del rapporto intercorrente tra fornitore di servizi e consumatore, si ritiene che Air Canada fosse tenuta ad un dovere di diligenza. In generale, lo standard di diligenza applicabile richiede che una società adotti una ragionevole cura per garantire che le sue dichiarazioni siano accurate e non fuorvianti.

Air Canada sostiene di non poter essere ritenuta responsabile delle informazioni fornite da uno dei suoi agenti, dipendenti o rappresentanti, incluso un chatbot. Non spiega però le ragioni di tale esenzione da responsabilità. In particolare, Air Canada sostiene che il chatbot sia un'entità separata e responsabile delle proprie azioni. Questa è una tesi del tutto infondata. Anche se un chatbot ha una componente interattiva, è comunque solo una parte del sito web di Air Canada. Dovrebbe essere ovvio per Air Canada che è responsabile di tutte le informazioni presenti sul suo sito web. Non fa differenza se le informazioni provengono da una pagina statica o da un chatbot.

Air Canada non ha prestato ragionevole attenzione per garantire che il suo chatbot fosse accurato. Anche se Air Canada sostiene che il ricorrente avrebbe potuto trovare le informazioni corrette in un'altra parte del sito web, non spiega perché la pagina web intitolata "Viaggio in lutto" fosse intrinsecamente più affidabile del suo chatbot. Inoltre, non spiega perché i clienti dovrebbero ricontrollare le informazioni trovate in una parte del suo sito web su un'altra parte dello stesso sito web.

Il ricorrente ha affermato, condivisibilmente, che si era affidato al chatbot per avere informazioni accurate e non vi è ragione alcuna secondo cui il medesimo avrebbe dovuto sapere che una sezione della pagina web di Air Canada era accurata e un'altra no.

Il ricorrente afferma che non avrebbero volato all'ultimo minuto se avesse saputo che avrebbe dovuto pagare la tariffa intera. Si ritiene che ciò sia coerente con le sue azioni, che includevano l'analisi delle opzioni per le tariffe per il lutto a cui seguiva la diligente richiesta per un rimborso parziale in linea con le informazioni avute dal chatbot.

Nella misura in cui Air Canada sostiene di non essere responsabile a causa di determinati termini o condizioni contrattuali della sua tariffa, si noti che essa non ha fornito una copia di tale documentazione. Air Canada è un soggetto professionista che dovrebbe sapere che in un procedimento legale non è sufficiente affermare che un contratto dice qualcosa senza effettivamente fornire il contratto. Non è stato così, quindi non ha presentato una adeguata difesa.

Pertanto, si ritiene che il ricorrente, avendo presentato la denuncia nei confronti di Air Canada per la falsa e colposa dichiarazione, abbia diritto al risarcimento dei danni.

Sui danni

Il ricorrente ha il diritto di essere messo nella posizione in cui si

sarebbe trovato se la falsa dichiarazione non fosse stata fatta. La misura del danno è generalmente considerata nella differenza tra il prezzo pagato e l'effettivo valore di mercato al momento della vendita.

Il ricorrente sostiene che quando ha parlato con un dipendente di Air Canada, questi lo ha informato che la tariffa per il lutto era di circa \$ 380 per tratta. Quindi, il ricorrente afferma che avrebbe dovuto pagare solo \$ 760 in totale per i suoi due voli, mentre, in realtà, ha pagato \$ 1.630,36, richiedendo dunque la differenza di \$ 870,36.

Nella sua difesa, Air Canada ha contestato genericamente il diritto del ricorrente senza allegare alcunché sulla tariffa del lutto.

Nel calcolare i danni, il ricorrente utilizza \$ 380 come costo complessivo di ciascun volo, ma questo importo non include i costi aggiuntivi di tasse e spese di sicurezza, che vanno considerati ed aggiunti.

Per il volo da Vancouver a Toronto, il ricorrente ha pagato \$ 695, più \$ 62,12 di tariffe fisse e \$ 37,86 di tasse. Con una tariffa per il lutto di \$ 380, più 62,12 dollari di spese aggiuntive e \$ 22,11 di tasse, il costo totale per il ricorrente sarebbe stato di \$ 474,23.

39. Per il volo di ritorno da Toronto a Vancouver, il ricorrente ha pagato \$ 681, più \$ 67,12 dollari di spese fisse e 97,26 dollari di tasse. Con una tariffa per il lutto di \$ 380 dollari, più \$ 67,12 dollari di spese aggiuntive e \$ 58,13 di tasse, il costo totale sarebbe stato di \$ 505,25.

In totale, quindi, si ritiene che il ricorrente avrebbe dovuto pagare \$ 979,48 per i suoi due voli. Poiché ha pagato \$ 1.630,36, ha diritto a un risarcimento danni di \$ 650,88, oltre interessi dalla data della sua prima richiesta (17 novembre 2022), pari a \$ 36,14, il Giudice

Ordina

ad Air Canada, entro 14 giorni dalla data della presente ordinanza, di pagare al Sig. Moffatt un totale di \$ 812,02, così ripartiti: \$ 650,88 per danni, \$ 36,14 per interessi e \$ 125 per le spese del presente procedimento.

Una volta depositata, un'ordinanza CRT ha la stessa forza ed effetto di un'ordinanza della Corte provinciale della Columbia Britannica.

OSSERVAZIONI SULLA RESPONSABILITÀ DA INFORMAZIONI INESATTE FORNITE DA UN CHATBOT

1. LA FATTISPECIE.

La sentenza in commento si segnala per essere, a quanto consta, la prima che prende in considerazione le informazioni errate fornite da un *chatbot* presente all'interno di un sito web che causano un pregiudizio economico ad un utente. Il *chatbot* è un programma informatico che elabora e produce conversazioni scritte o orali con una persona umana, in genere un utente della rete che visita un sito web che offre al pubblico beni o servizi. Si crea, in questo modo, una interazione informativa composta da domande e risposte

riferite per lo più a chiarimenti sui termini e condizioni di un eventuale futuro contratto tra lo stesso utente e il gestore del sito web.

I *chatbot* possono essere semplici programmi informatici che rispondono con poche parole ad una *query* dell'utente, oppure sofisticati software, rappresentati da veri e propri assistenti digitali che, con il loro uso, raccolgono ed elaborano le informazioni scambiate, apprendendo ed evolvendosi grazie ad esse, per fornire livelli crescenti di personalizzazione del servizio.

Il caso sottoposto all'attenzione del giudice del Tribunale Civile dello stato canadese del British Columbia riguarda l'utilizzo delle informazioni, poi rivelatesi errate, fornite dal *chatbot* del sito web di una compagnia aerea concernenti le modalità per usufruire di una tariffa scontata per l'acquisto di biglietti aerei a causa di un lutto di un familiare.

2. IL *CHATBOT* NON È UN SOGGETTO GIURIDICO.

La fattispecie in commento presenta, come elemento di originalità, la presenza di un avanzato programma informatico che, in modo autonomo, fungendo da assistente virtuale, risponde alle richieste informative inoltrategli in tempo reale dall'utente della rete. A seconda della complessità e potenza di calcolo del programma informatico e dei suoi algoritmi, la conversazione con l'utente è ampia e copiosa di informazioni che vengono rilasciate. Si concretizza, così, quella realtà composta da atti cibernetici, teorizzata nella metà del secolo scorso¹.

Leggendo la parte argomentativa della sentenza in commento, vi è un passaggio dal quale si ricava che la difesa del soggetto professionista che ha allestito il sito web dotato del *chatbot* ha tentato di affermare l'autonomia soggettiva e giuridica di tale risorsa informatica rispetto all'impresa. Al di là delle suggestioni, è evidente che si tratta pur sempre di un programma informatico che, seppur complesso e dotato di un grado variabile di indipendenza, rimane pur sempre tale². Esso interagisce con l'utente attraverso uno scambio di informazioni secondo precise istruzioni già prefissate (algoritmi)³.

¹ La cibernetica può essere definita come quella disciplina che studia i meccanismi e le analogie tra i sistemi di controllo e comunicazione di macchine e di organismi viventi; la cibernetica, applicata alla teoria dell'informazione, si deve soprattutto a N. WIENER, *Control and communication in the animal and the machine*, Paris, 1948, in cui dopo aver osservato e descritto i processi di comando neurofisiologico (contrazione di un muscolo), ha formalizzato una teoria generale sui sistemi tecnologici di comando. Quest'opera rappresenta il punto di partenza della scienza del comandare o governare le informazioni in modo automatizzato, cioè, in termini più moderni, della cibernetica applicata alla diffusione automatizzata delle informazioni. Secondo il citato Autore, con la cibernetica, non esiste più una intelligenza centrale, responsabile delle decisioni,

che irradia dall'alto le informazioni in modo diretto attraverso una gerarchia di agenti, bensì un'organizzazione, cioè un sistema decentrato ed interattivo che diffonde le informazioni.

² G. SARTOR, *Gli agenti software: nuovi soggetti del ciberdiritto?*, in *Contratto e impr.*, 2002, 465, qualifica questi programmi come "una tipologia di software capace di azione autonoma in contesti complessi". Lo stesso Autore, in *Cognitive automata and the law: electronic contracting and the intentionality of software agents*, in *Artif. Intell. Law* (2009) 17 253, attribuisce all'agente intelligente una capacità cognitiva.

³ Negli Stati Uniti d'America, secondo l'*Uniform Electronic Transaction Act* (UCITA), "l'*electronic agent* is a computer program or an electronic or other automa-

Da ciò se ne deduce che questo particolare software deve avere un certo grado di intelligenza, sia per le decisioni che deve prendere in modo autonomo, sia per la sua capacità di elaborare e di memorizzare i risultati informativi condivisi o appresi. Una delle caratteristiche principali del *chatbot* è dunque l'autonomia, intesa cioè come la capacità di agire senza l'intervento esterno di esseri umani o di altri agenti. Emerge, da questi rilievi, il tema dell'intelligenza artificiale, che può essere definita come l'insieme di studi e di tecniche che tendono alla realizzazione di macchine, specialmente calcolatori elettronici, che grazie ai programmi e agli algoritmi utilizzati, sono in grado di risolvere problemi e di riprodurre attività proprie dell'intelligenza umana ⁴.

Naturalmente, l'uso di queste risorse informatiche troverà maggiore sviluppo nell'ambiente Internet e, segnatamente, all'interno di quei siti web predisposti per il commercio elettronico, in cui la mole delle informazioni presenti è ingente e causa spesso all'utente non poche difficoltà per reperire i dati informativi effettivamente desiderati. Ed allora, proprio con l'ausilio del *chatbot*, è possibile per il suo utilizzatore saltare tutte quelle operazioni di ricerca delle offerte informative.

Ma, proprio la sua natura di bene informatico, seppur autonomo nell'operatività, non consente di attribuire ad esso la qualifica di soggetto giuridico, né essere considerato un rappresentante del suo creatore ⁵.

3. LA RESPONSABILITÀ PER L'EROGAZIONE DI INFORMAZIONI INESATTE.

La fattispecie è incentrata sul tema della responsabilità per informazioni inesatte fornite, non da una persona, ma da un sistema automatizzato allestito da un soggetto c.d. professionista che, nell'esercizio della propria attività di impresa, eroga risposte su sollecitazione di un utente.

ted means used independently to initiate an action, or to respond to electronic messages or performances, on the person's behalf without review or action by an individual at the time of the action or response to the message or performance" (sect. 2, 6). L'uso di tali risorse informatiche si indirizza su più versanti: per l'attività contrattuale attraverso la funzione di perfezionare accordi nell'ambito dello spazio telematico, ma esistono forme diverse di tali programmi per elaborare che possono essere dedicati alla ricerca di mere informazioni sulla rete telematica (c.d. "*news bot*"), o a compiti di censori all'interno di un gruppo di discussione che, autonomamente, cancellano i messaggi a contenuto promozionale o che contengono espressioni sconvenienti o lesive dei diritti altrui (c.d. "*cancel bot*"), o che assumono il ruolo di avversari virtuali per giochi in rete ("*game bot*").

⁴ Sull'argomento, la letteratura è ormai vastissima, ma tutto sembra avere origine dagli scritti di A. THURING, *Computing and machinery and intelligence*, in *Mind*, 1950, 59, 433, di J. MCCARTHY (a lui si deve

la creazione del termine "*artificial intelligence*" nel 1955, durante la *Dartmouth Conference*, New Hampshire, USA) e di M. MINSKY, cfr. il celebre *Some methods of heuristic programming and artificial intelligence*, London, 1959. L'intelligenza artificiale prevede il compimento delle seguenti attività: l'apprendimento automatico (*machine learning*), la rappresentazione della conoscenza ed il ragionamento automatico, la pianificazione, la cooperazione tra agenti intelligenti, la simulazione del linguaggio naturale (*natural language processing*) e la simulazione della visione e dell'interpretazione delle immagini.

⁵ G. SARTOR, *L'intenzionalità dei sistemi informatici e il diritto*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 2003, 23, invece ricorre all'istituto della rappresentanza (cfr. "*computer alter ego del dominus*") per imputare gli atti del computer direttamente al dominus che lo ha programmato o fatto programmare. Tuttavia, considerando il *chatbot* come un rappresentante, seppur elettronico, si attribuisce ad esso, inevitabilmente, una soggettività giuridica, che non può esistere per una entità diversa dalla persona.

L'informazione, oltre al suo profilo contenutistico, va considerata anche in senso funzionalistico, come oggetto di comunicazione al pubblico che assume anche un fine specialistico, inteso come regola di condotta posto a carico di alcuni soggetti che entrano in relazione con altri ⁶. In questa vicenda, il contenuto informativo veicolato dal sistema informatico attraverso il *chatbot* integra ed unisce in sé contemporaneamente tutte le diverse funzioni assolate dall'informazione; rimarrebbe estraneo unicamente il profilo dell'informazione assimilabile ad un prodotto commerciale a sé stante, di una *commodity*.

Nel flusso informativo erogato dal *chatbot* precedente all'instaurazione del vincolo contrattuale, le informazioni rese dal programma informatico non erano corrette ed hanno prodotto un pregiudizio economico al suo fruitore, che è caduto in errore perché ha prestato affidamento sulla correttezza, esaustività e veridicità di quanto comunicatogli ed in virtù di ciò ha concluso un contratto che in realtà prevedeva una tariffa difforme.

La vicenda, che può qualificarsi come una fattispecie caratterizzata da responsabilità per informazioni inesatte, apparentemente semplice nella sua fisionomia, presenta però dei profili di indubbia complessità poiché si innesta in una zona grigia in cui, in astratto, sembrano poter concorrere la disciplina della responsabilità extracontrattuale della *culpa in contrahendo*, quest'ultima intesa come una interferenza illecita che incide nella costituzione del vincolo contrattuale attraverso il vizio del consenso, con quella della responsabilità contrattuale con la peculiare figura del cosiddetto contatto sociale.

Possono considerarsi facce diverse dello stesso prisma, ma che tuttavia presentano caratteristiche e discipline difformi, basti considerare la differenza di ampiezza del termine per proporre la specifica azione atta all'accertamento della relativa responsabilità e al riconoscimento del danno ⁷. È pur vero che una medesima condotta può violare due precetti, uno di natura contrattuale ed uno di natura extracontrattuale, producendo due diverse ipotesi di responsabilità. È ammissibile, in questo caso, il concorso di responsabilità contrattuale ed extracontrattuale quando il comportamento dell'agente è lesivo non solo di diritti specifici derivanti al contraente da clausole contrattuali, ma anche dei diritti soggettivi, che godono di protezione indipendentemente dalla fattispecie contrattuale ⁸.

⁶ Come osserva V. ZENO-ZENCOVICH, *Informazione (profili civilistici)*, in Dig. civ., IX, Torino, 1993, 420, il termine informazione ha assunto nell'era contemporanea un significato polisensu o polisemantico: in un primo senso, di tipo contenutistico, "per informazione si intende qualsiasi dato rappresentativo della realtà che viene conservato da un soggetto oppure comunicato da un soggetto ad un altro"; nel senso funzionalistico, sotto il termine informazione si comprendono "quelle attività di comunicazione al pubblico svolte da taluni mezzi, quali la stampa, la radio e la televisione". In una terza accezione, di tipo specialistica, "l'informazione integra un obbligo posto a carico di taluni soggetti quando entrano in

rapporto con altri, come avviene nelle trattative contrattuali".

⁷ Sul tema, si veda F.D. BUSNELLA, *Itinerari europei nella "terra di nessuno" tra contratto e fatto illecito: la responsabilità da informazioni inesatte*, in Contr. e impr., 1991, 107.

⁸ Così in giurisprudenza, Cass. civ., 23 giugno 1994, n. 6064; Cass. civ., 7 agosto 1982, n. 4437. Come ricorda G. ALPA, *La responsabilità civile. Parte generale*, Torino, 2010, 123, nei sistemi di *common law* la distinzione tra responsabilità contrattuale e responsabilità extracontrattuale è rimasta sempre labile, ove per ragioni storiche la distinzione tra effetti del tort ed effetti del contract e quindi tra danno con-

In tutti i casi, però, l'informazione assume particolare rilevanza nella composizione del programma contrattuale e si presenta strumentale alla libera e consapevole manifestazione del consenso da parte del suo fruitore; definendo i termini dell'affare, il dato informativo diviene così centrale e la ragione unica dell'esistenza del futuro contratto.

Ad onor del vero, l'aver fornito una informazione errata, determinante ai fini del consenso per la stipula del contratto, assoggetta la fattispecie alla disciplina contrattuale, anche se si è in assenza dell'effettivo perfezionamento del contratto attraverso lo scambio dei consensi. Per mezzo dell'applicazione della disciplina del contratto si vuole accordare tutela all'affidamento che i terzi hanno riposto entrando in relazione con il soggetto professionista.

Si parla in questi casi di contatto sociale, vale a dire di un rapporto sociale idoneo ad ingenerare l'affidamento dei soggetti coinvolti in virtù del fatto che si tratta di un rapporto qualificato dall'ordinamento giuridico, che ricollega una serie di doveri di collaborazione e protezione volti alla salvaguardia di determinati beni giuridici⁹. Infatti, il contatto sociale è fonte di obbligazioni a causa della relazione che si instaura tra due soggetti, ancorché in assenza di un contratto che li lega, e determina il nascere di prestazioni e obbligazioni come quelle tipiche di un rapporto contrattuale che hanno riflesso sulle rispettive sfere giuridiche¹⁰. Si tratta di obbligazioni che prevedono regole di condotta, quali la buona fede, la protezione dei diritti altrui e l'obbligo di informazione, ai sensi degli artt. 1175 e 1375 del cod. civ.¹¹. E la violazione, l'inadempimento o il non

trattuale per inadempimento e danno aquilano non si è mai del tutto radicata. Sull'espansione del modello del *tort* anche nell'area contrattuale, B. MARKESINIS, *An Expanding Tort Law - the Price of a Rigid Contract Law*, in 103 *Law Quarterly Review* 354 (1987) ed anche ID., *Foreign Law & Comparative Methodology*, Oxford, 1997; cfr. sui mobili confini tra responsabilità da *contract* e da *tort*, P.G. MONATERI, *Cumulo di responsabilità contrattuale ed extracontrattuale*, Padova, 1989. Del resto, anche nell'ordinamento francese, dove non è ammesso il cumulo delle due forme di responsabilità tenute rigidamente distinte (cfr. in dottrina, su tutti, H. MAZEAUD, *Traité théorique et pratique de la responsabilité civile délictuelle et contractuelle*, Paris, 1934), anche a seguito della riforma del *code civil* con l'*ordonnance* n. 131 del 2016, ci si è resi conto della difficoltà di classificare in modo netto una fattispecie come contrattuale o extracontrattuale; tuttavia, già nella dottrina francese vi era chi (A. TUNC, *La responsabilité civile*, Paris, 1981), teorizzava una assimilazione delle due diverse ipotesi di responsabilità. Segnatamente, il nuovo art. 1112-1 del *code civil*, assegna un significativo valore alle informazioni scambiate anteriormente alla conclusione del con-

tratto tra le parti, prevedendo l'ipotesi della responsabilità risarcitoria per quelle errate, false od omesse per violazione dell'*obligation de renseignement*. Nella dottrina italiana, si veda anche E. CALZOLAI, *La responsabilità precontrattuale dopo la riforma del code civil francese. Profili comparatistici*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 2017, 1308.

⁹ Sul tema, cfr. F. VENOSTA, "Contatto sociale" e affidamento, Milano, 2021.

¹⁰ Sulle fattispecie non formalmente qualificabili come contratti perché non ancora conclusi mediante lo scambio di consensi, in dottrina G. HAUPT, *Über faktische Vertragsverhältnisse*, Lipsia, 1941, tradotto in italiano da G. VARANESE, Sui rapporti contrattuali di fatto, Torino, 2012; L. RICCA, Sui cosiddetti rapporti contrattuali di fatto, Milano, 1965; E. BETTI, Sui cosiddetti rapporti contrattuali di fatto, in *Jus*, 1957, 353; G. STELLA RICHTER, *Contributo allo studio dei rapporti di fatto nel diritto privato*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1977, 151; C. ANGELICI, *Rapporti contrattuali di fatto*, in *Enc. giur. Treccani*, vol. XXV, Roma, 1991, 8.

¹¹ In giurisprudenza, tra le molte, Cass. civ., 27 ottobre 2017, n. 25644; Cass. civ., 12 luglio 2016, n. 14188.

esatto adempimento delle prestazioni in capo al soggetto titolare del rapporto qualificato produce la responsabilità da contatto sociale ¹².

La fonte della responsabilità risiede nella disposizione contenuta nell'art. 1173 cod. civ., laddove il contatto sociale viene annoverato tra gli atti o fatti idonei a produrre obbligazioni in conformità con l'ordinamento giuridico; e, in virtù del principio dell'atipicità delle fonti delle obbligazioni, la loro violazione produce una responsabilità di tipo contrattuale ¹³.

Non può peraltro nemmeno fondatamente parlarsi di una responsabilità oggettiva in capo al soggetto professionista erogatore delle informazioni, laddove essa è ravvisabile solo laddove difetti un rapporto in senso lato contrattuale tra danneggiante e danneggiato ed il primo sia chiamato a rispondere del fatto dannoso nei confronti del secondo, non per essere con questi entrato in contatto, ma in ragione della particolare posizione rivestita o della relazione che lo lega alla *res* causativa del danno ¹⁴.

Così, nella fattispecie oggetto di commento, il rilascio di informazioni errate da parte del *chatbot* verso l'utente, futuro acquirente del bene oggetto del contratto, rappresenta una violazione delle obbligazioni poste in capo al soggetto professionista che ha allestito tale risorsa informatica; in altri termini, si configura una inosservanza all'obbligo di comportamento rappresentato dall'erogazione di informazioni corrette, esaustive e veritiere nei confronti di chi su tale professionalità ha fatto affidamento entrando in contatto con lui ¹⁵.

PIEREMILIO SAMMARCO

¹² Sul tema, si veda S. FAILLACE, *La responsabilità da contatto sociale*, Padova, 2004.

¹³ Cass. civ., 12 luglio 2016, n. 14188, secondo cui *“la responsabilità per il danno cagionato da una parte all'altra, in quanto ha la sua derivazione nella violazione di specifici obblighi (buona fede, protezione, informazione) precedenti quelli che derivano dal contratto, se ed allorquando verrà concluso, e non del generico dovere del neminem laedere, non può che essere qualificata come responsabilità contrattuale”*.

¹⁴ Principio espresso dalla giurisprudenza (Cass. civ., sentenza 7 novembre 2023, n. 30932) in un caso di responsabilità per contatto sociale in capo ad un istituto di credito per la mancata protezione dei propri clienti investitori.

¹⁵ Questa fattispecie, ben si può aggiungere a quelle delineate in dottrina da C.

CASTRONOVO, *L'obbligazione senza prestazione. Ai confini tra contratto e torto*, in *Le ragioni del diritto. Scritti in onore di Luigi Mengoni*, I, Milano, 1995, 147, che riconduce al contatto sociale le ipotesi delle informazioni erronee fornite da un professionista al di fuori dell'adempimento di un'obbligazione avente tale oggetto, delle informazioni contenute in un prospetto finanziario relativo a una società o ad una operazione di investimento, dell'informazione erronea formulata da un professionista su incarico di un cliente e comunicata a un terzo che su di essa fonda un affidamento che risulta deluso. O in campo sanitario nel rapporto medico-paziente, come descrive D. PITTELLA, *Dall'obbligazione senza prestazione alla responsabilità extracontrattuale del medico: rigetto locale o totale del contatto “qualificato”?*, in *Contr. e impr.*, 2020, 418.