

16 luglio 2015 12:50

Danno da vacanza rovinata

di [Smeralda Cappetti](#)



Il danno da vacanza rovinata, inteso come disagio psicofisico da mancata realizzazione di una vacanza programmata, è quel pregiudizio al benessere psichico materiale che il turista soffre per non aver potuto godere in tutto o in parte della vacanza quale occasione di piacere, svago e riposo, essendo la stessa intesa come periodo di rigenerazione delle proprie energie psico-fisiche.

Le aspettative del turista in molte occasioni vengono frustrate a causa di carenze o imprecisioni informative dovute al livello della qualità dell'alloggio, dei trasporti e dei servizi che non corrispondono allo standard promesso con l'acquisto del pacchetto turistico "tutto compreso".

E' bene dunque fare chiarezza su tali aspetti della normativa che disciplina i c.d contratti di viaggio (limitando l'analisi ai c.d. pacchetti turistici, crociere/vacanze tutto compreso, vale a dire quelli che ricomprendono almeno due tra i seguenti elementi: trasporto, alloggio, servizi in corso di viaggio).

Il Codice del Turismo, con l'art. 47 co. 1 D.lgs. n. 79/2011 prevede la possibilità di accordare al turista un risarcimento del danno da vacanza rovinata a causa dell'inadempimento dell'organizzatore, prevedendo *"Nel caso in cui l'inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico non sia di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il turista può chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta"*.

Le prestazioni oggetto del contratto devono essere conformi alla proposta contrattuale visionata dal consumatore (opuscolo informativo) ed in base alla quale ha effettuato la scelta (artt. 36-38 Cod. Tur.). Dunque, a titolo meramente esemplificativo: la sistemazione presso una data struttura alberghiera con determinate caratteristiche, il volo di andata e ritorno con una determinata compagnia ed un piano voli predeterminato, guida turistica e/o autoveicoli o natanti per le escursioni in loco e così via.

In linea generale, laddove uno dei servizi che contrattualmente il tour operator si era impegnato a prestare manca in tutto o in parte, se viene eseguito con modalità diverse rispetto a quanto previsto nell'offerta e/o nel contratto, l'organizzatore è tenuto a risponderne. In ogni caso, infatti, il tour operator è responsabile dei terzi prestatori dei servizi compresi nel programma di viaggio (art. 43 Cod. Tur.).

Il medesimo principio vale nel caso in cui, in conseguenza dell'inadempimento, si verificano danni alla persona, come nel caso non infrequente di sinistro stradale durante uno spostamento in loco previsto nel programma di viaggio (art. 44 Cod. Tur.). In tal modo il consumatore turista è agevolato per avere un unico referente contrattuale, l'organizzatore che ha predisposto il pacchetto di viaggio da lui acquistato (direttamente o tramite un'agenzia di viaggi, che svolge il ruolo dell'intermediario nella vendita).

Il mancato godimento della vacanza si configura, dunque, come un danno strettamente legato all'inesatta ovvero alla mancata esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto di vendita del pacchetto turistico, che legittima il turista a richiedere il risarcimento.

Innanzitutto la Corte si è pronunciata in maniera positiva su una questione centrale: nell'ipotesi di inadempimento o inesatta esecuzione del contratto rientrante nella disciplina che regola i "pacchetti turistici", il danno non patrimoniale da vacanza rovinata – inteso quale pregiudizio conseguente alla lesione dell'interesse del turista di godere pienamente del viaggio organizzato come occasione di piacere e di riposo, e quindi, quando non vengano in rilievo lesioni all'integrità psicofisica tutelate dall'art. 32 Cost. – è risarcibile ai sensi dell'art. 2059 cod. civ. (*"il danno non patrimoniale deve essere risarcito solo nei casi determinati dalla legge"*).

Sono, infatti, due le voci di danno da prendere in considerazione: il pregiudizio economico (gli esborsi ulteriori sostenuti dal viaggiatore) ed il danno morale dovuto alla delusione ed allo stress subiti a causa del disservizio.

La Corte ha ricordato che il fondamento è proprio nella c.d. vacanza rovinata (Cass. 4 marzo 2010, n. 5189) e che,

la stessa Corte di Cassazione, con sentenza 20 marzo 2012, n. 4372, ha cassato una decisione che lo aveva negato, affermando che la risarcibilità di tale danno *“è prevista dalla legge, oltre che costantemente predicata dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia Europea”*.

Infatti, la Corte di Giustizia, già nel 2002 (sentenza 12 marzo 2002, n. 168), pronunciandosi in via pregiudiziale sull'interpretazione dell'art. 5 della direttiva sui pacchetti turistici (n. 90/314/CEE), aveva affermato che il suddetto articolo *“deve essere interpretato nel senso che in linea di principio il consumatore ha diritto al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione di un viaggio tutto compreso”*, mettendo in evidenza che nel settore dei viaggi turistici si segnalano spesso *“danni diversi da quelli corporali”, “al di là dell'indennizzo delle sofferenze fisiche”* e che *“tutti gli ordinamenti giuridici moderni (riconoscono)..un'importanza sempre maggiore alle vacanze”*.

Ma con questa sentenza la Cassazione ha fatto un ulteriore passo in avanti, ritenendo sufficiente la prova fornita dai turisti circa l'inadempimento dell'operatore turistico e, in conseguenza di ciò, ha accolto anche la richiesta di risarcimento del danno morale (oltre a quello patrimoniale).

Una questione pratica di non scarsa rilevanza attiene alla convenienza o meno di chiamare in giudizio solo il tour operator o anche l'agenzia di viaggi. Ci sono sentenze che hanno affermato che si instaura un rapporto trilaterale tra consumatore, agenzia di viaggi (intermediario) e tour operator (organizzatore).

Come scelta difensiva, si ritiene consigliabile chiamare entrambi i soggetti.

Ai fini pratici, quindi, cosa può e deve fare il consumatore nel caso in cui uno dei servizi prenotati manchi in tutto o in parte o sia sensibilmente differente da quanto promesso?

Il consumatore dovrà fare un reclamo immediatamente (mandando subito un fax o una PEC all'agenzia di viaggi o al tour operator) contestando la prestazione non conforme al contratto. Questo per consentire all'agenzia e all'operatore di porre rimedio tempestivamente. Successivamente, una volta rientrato, se non è stato posto rimedio, si dovrà procedere con reclamo formale per raccomandata a/r, chiedendo anche i danni.

Infatti, un problema, ormai superato dalla giurisprudenza, ha riguardato l'art. 98 cod. cons. cioè il termine per il reclamo che il consumatore deve inoltrare al tour operator o all'agenzia. L'art. 98 cod. cons., ora art. 46 del cod.tur., infatti recita:

- 1. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista, mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.*
- 2. Il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di raccomandata o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.*

Si era posto quindi un problema di interpretazione, perché nel primo comma è previsto che ogni contestazione debba essere effettuata senza ritardo mentre nel secondo comma c'è il termine di dieci giorni.

La giurisprudenza ha ritenuto che l'art. 98 comma 1 è applicabile nel momento in cui il consumatore debba contestare un singolo inadempimento del pacchetto turistico (ad es. suite con idromassaggio, la suite c'è ma manca la vasca idromassaggio), quindi si riferisce ad un singolo inadempimento e all'inesatta esecuzione del contratto. In tal caso, il consumatore deve tempestivamente contestare tale circostanza perché deve dare la possibilità al tour operator e all'agenzia di viaggi di poter adempiere e quindi offrire un'alternativa al consumatore insoddisfatto.

Diverso è il caso del consumatore che agisce per il risarcimento del danno da vacanza rovinata previsto dal secondo comma. Il termine di dieci giorni, secondo l'orientamento della Suprema Corte di Cassazione -che sul punto si è espressa in senso favorevole al consumatore (cfr. Cass. 297/2011)- non rappresenta un termine di decadenza dal diritto ad essere risarciti. Di conseguenza, la contestazione può essere successiva a condizione che avvenga entro il termine di tre anni per danni alla persona. Se però l'inadempimento attiene il servizio di trasporto, il termine di prescrizione è di 18 o 12 mesi a seconda se si tratta, rispettivamente, di danni alla persona o alle cose (trovando applicazione in tal caso la regola generale di cui all'art. 2951 c.c.).

Pertanto, l'omessa presentazione del reclamo non pregiudica la possibilità di esperire la domanda giudiziale di risarcimento, ma potrà al massimo essere posta a fondamento di un presunto concorso di colpa da parte del turista danneggiato, ai sensi dell'art. 1227 del Codice Civile.