



CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica



DANNO DA VACANZA ROVINATA: QUANDO LA VACANZA SI TRASFORMA IN INFERNO.

La legge tutela il diritto di godere di un periodo di rigenerazione psico-fisica. Il "Codice del Turismo" viene in soccorso al turista-consumatore. Ma in che modo?

Marco Perasole (redattore Alessio Giaquinto)
CIVILE - CIVILE
Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Publicato, Venerdì 31 Luglio 2015

Il diritto di godere di un periodo di riposo e svago è un bene della vita ritenuto **meritevole di tutela**. Ma si sa, la vacanza può anche non essere vacanza e trasformarsi in un vero e proprio inferno.

Il “danno da vacanza rovinata”, appunto, consiste nel **disagio psico-fisico** patito dal turista-consumatore conseguente alla mancata realizzazione, in tutto o in parte, della vacanza programmata. Infatti, se la vacanza non si svolge come ci si aspettava in opposizione alle previsioni contrattuali, è possibile pretendere il **risarcimento del danno per i malesseri che si è stati costretti a subire**.

Si pensi ad alcune fattispecie concrete, quali la mancata partenza dell’aereo o l’eccessivo ritardo nelle partenze stesse; lo smarrimento, la ritardata consegna o il danneggiamento dei bagagli; la mancanza dei servizi essenziali negli alloggi (acqua, corrente elettrica, e così via) e la mancanza degli altri servizi previsti in contratto; le caratteristiche dei luoghi e degli alberghi diverse rispetto a quelle prospettate al cliente; in generale, i disservizi imputabili a negligenza dell’organizzatore del viaggio e, quindi, da questi evitabili.

A tutela del consumatore/turista c’è il **Codice del Turismo (D. Lgs. n. 79/2011, entrato in vigore il 21 giugno 2011)**, che prevede espressamente il cd. “**danno da vacanza rovinata**”. In particolare, l’art. 47 stabilisce che il turista, qualora l’inadempimento o l’inesatta esecuzione delle prestazioni oggetto del pacchetto turistico non sia di scarsa importanza, 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.). Laddove il turista, ritenendo l’inadempimento dell’organizzatore non di lieve entità, intenda avanzare una richiesta risarcitoria anche per danno da vacanza rovinata deve promuovere un giudizio civile nei confronti dell’organizzatore, se quest’ultimo contesta la propria responsabilità. L’organizzatore, se lo ritiene, può coinvolgere nello stesso giudizio la Compagnia Assicurativa per essere da questa manlevato dell’eventuale onere risarcitorio, che venisse giudizialmente accertato,

in virtù della copertura assicurativa da responsabilità civile.

In buona sostanza si attiva, nella stessa causa (talvolta in via autonoma), un contenzioso “contestuale e parallelo” al tempo stesso che riguarda la Compagnia ed il proprio assicurato, che nella specie è il *tour operator*. Ciò a prescindere dall’eventuale risarcimento riconosciuto al consumatore turista in base alla polizza infortuni, di cui comunque si tiene conto se già riconosciuto e liquidato in via stragiudiziale.

Diversamente, **il turista può agire per tutti i danni che ritiene di avere subito in conseguenza dell’inadempimento dell’organizzatore del viaggio**, avviando una causa sia nei confronti del *tour operator*, sia nei confronti della Compagnia assicurativa limitatamente alla copertura da polizza infortuni. In tal caso, se l’organizzatore contesta l’inadempimento lamentato dal cliente, è suo onere attivarsi per resistere in giudizio nei confronti del consumatore turista, svolgendo domanda autonoma di manleva nei confronti della Compagnia (in tal caso già coinvolta nel giudizio) in virtù della polizza di responsabilità civile per ogni danno, di natura patrimoniale e non patrimoniale, dunque anche per essere manlevato in caso di condanna al risarcimento del danno da vacanza rovinata. Il legittimato passivo, di una possibile *actio*, è da rintracciare nel *tour operator* il quale è responsabile di ogni problema relativo alla qualità dei servizi e degli inadempimenti causati dai fornitori da lui scelti (compagnia aerea, albergatori, guide turistiche), con diritto di rivalsa nei loro confronti, per quest’ultimo.

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**.

Ma attenzione: solo se l’inadempimento non è di scarsa importanza l’organizzatore del viaggio risponde del c.d. ***emotional distress*** subito dal viaggiatore in conseguenza dell’inadempimento stesso; in sostanza, un disagio tale che la vacanza, in luogo di un momento di rigenerazione psicofisica, si riveli fonte di stress e stanchezza. Oltretutto, **occorre che il danneggiato fornisca la prova** del nesso causale tra il fatto e l’evento lesivo, cioè la dimostrazione di un vero e proprio nesso di causalità.

Il reclamo deve essere presentato dal turista tempestivamente, anche in corso di viaggio, affinché l'organizzatore o il suo rappresentante sul posto oppure l'accompagnatore del gruppo possano porvi rimedio (art. 49 Cod. Tur.) o, in alternativa, può essere presentato, a mezzo raccomandata o altro mezzo idoneo a fornire la prova dell'avvenuto ricevimento, nel termine di 10 giorni dal rientro dal viaggio.

Sulla qualificazione di tale termine, si è espressa la **Suprema Corte** (cfr. Cass. 297/2011): in virtù di una interpretazione orientata verso il contraente più debole, *alias* consumatore, 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 prescrizionale di un anno dal rientro dal viaggio** (per danni diversi a quelli alla persona) e di tre anni per danni alla persona.

Veniamo infine alla alla **quantizzazione del danno**: per un inadempimento di scarsa importanza (disservizio) si tiene conto del valore della prestazione mancata in tutto o in parte, valutando il corrispettivo pagato dal consumatore per usufruire dei servizi compresi nel contratto di viaggio nonché l'eventuale servizio sostitutivo prestato dall'organizzatore in luogo di quello mancato in tutto o in parte; per i **danni patrimoniali** lamentati, che si prova essere stati la conseguenza dell'inadempimento, il turista ha diritto al **rimborso integrale** di tutte le spese sostenute di cui riesce a fornire il relativo riscontro (es. acquisti fatti per perdita del bagaglio necessari per la prosecuzione del viaggio; spese di vitto e alloggio non preventivate; biglietti aerei e/o di altri mezzi di trasporto per spostamenti in loco, perimenti non preventivati per servizi che avrebbe dovuto prestare l'organizzatore o il terzo di cui questo si è avvalso e rientranti nel contratto di viaggio, ecc.); quanto ai soli **danni fisici**, questi possono essere risarciti sulla base della polizza infortuni anche in via stragiudiziale ed a prescindere dal coinvolgimento del *tour operator*; per la liquidazione si tiene conto della tabella unica per la determinazione del risarcimento del danno biologico (tabella unica nazionale).

Tale via si persegue, in genere, nelle ipotesi di **infortunio accidentale di lieve entità** (c.d. microlesioni) non correlato ad un'ipotesi di inadempimento del *tour operator*; per la determinazione del danno da vacanza rovinata, danno non patrimoniale di non agevole quantificazione, si tiene conto, in linea generale, del pregiudizio "correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta".

Per esempio, se l'inadempimento ha impedito la partenza e/o si è verificato all'inizio del viaggio compromettendone lo svolgimento, il giudice può valutare equo commisurare il danno da vacanza rovinata tenuto conto del corrispettivo pagato per acquistare il pacchetto turistico, ovvero del possibile valore del servizio che è mancato.

Si tiene conto altresì del motivo del viaggio perché talvolta si svolge in una particolare occasione senz'altro irripetibile (es. viaggio di nozze; evento naturale raro cui si voleva assistere e che ha determinato la scelta per un dato viaggio).

Nel caso in cui, però, l'inadempimento ha prodotto un danno alla persona, non può prescindere dalle sofferenze psicofisiche subite dal consumatore turista. In tal caso, si fa ricorso alle tabella unica per la determinazione del risarcimento del danno biologico (tabella unica nazionale) che, all'esito di una recente pronuncia della Suprema Corte di Cassazione (sez. 3^a civile n. 531/2014 che riprende il principio affermato dalle SS.UU. nella sentenza n. 26972/2008), ricomprende ogni danno determinato dalla lesione di interessi inerenti la persona non connotati da rilevanza economica (danno biologico).