

## **Sul danno da vacanza rovinata: la responsabilità dell'organizzatore e del venditore.**

Il contratto avente ad oggetto un pacchetto turistico “tutto compreso”, sottoscritto dal consumatore sulla base di un'articolata proposta contrattuale basata su un dépliant illustrativo, l'organizzatore e il venditore assumono specifici obblighi, soprattutto di tipo qualitativo (ad esempio riguardo alla modalità di viaggio, alla sistemazione alberghiera, al livello dei servizi, ecc.) che devono essere esattamente adempiuti.

In tema di mancato o inesatto adempimento, l'**art. 93 del D.Lgs. n. 206/2005** dispone testualmente:

*“1. Fermi restando gli obblighi previsti dall'articolo precedente, in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità, se non provano che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile.*

*2. L'organizzatore o il venditore che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal consumatore, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti”.*

In base alla citata disposizione, si ritiene che nell'ambito dei rapporti contrattuali derivanti dall'acquisto di pacchetti turistici sussiste la **legittimazione passiva in capo al tour operator e al venditore** laddove sorgano controversie determinate dall'inadempimento della fornitura di servizi assemblati, anche e soprattutto al fine di garantire il consumatore dal probabile verificarsi di reciproci addebiti di responsabilità tra il tour operator ed i terzi fornitori. In tali ipotesi resta fermo il diritto di rivalsa del tour operator o del venditore nei confronti del fornitore inadempiente, il quale, al fine di andare esente da responsabilità, è tenuto ad assolvere l'onere di provare l'intervenuta adozione di tutte le misure che potevano essergli ragionevolmente imposte per evitare il danno.

L'attività del tour operator e dell'agenzia sono attività esercitate professionalmente ai sensi dell'art. 1176, comma 2, c.c., per le quali è richiesta una **diligenza qualificata**. Si ritiene, inoltre, che l'organizzatore e il venditore di un pacchetto turistico assumono **un'obbligazione di risultato** e

sono tenuti a risarcire qualsiasi danno subito dal consumatore, a causa della fruizione del pacchetto turistico, anche quando la responsabilità sia ascrivibile esclusivamente ad altri prestatori di servizi (come il vettore), salvo il diritto a rivalersi nei confronti di questi ultimi.

Sul punto la Corte di Cassazione ha chiarito che:

*“L'organizzatore e il venditore di pacchetto turistico assumono, nell'ambito del rischio di impresa, un'obbligazione di risultato nei confronti dell'acquirente”* (Cass. civ. Sez. III, 03-12-2009, n. 25396. In tal senso si veda *ex multis*: Cass. civ. Sez. III, 09-11-2004, n. 21343; Trib. Torino Sez. I, 01-02-2008).

Inoltre il Tribunale di Busto Arsizio, ponendosi nel suddetto filone interpretativo, ha chiaramente affermato che:

*“L'art. 93 del Codice del Consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206) stabilisce il principio della responsabilità contrattuale aggravata in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, a tal fine statuendo che l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità, se non provano che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile. La prova liberatoria appannaggio di venditore ed organizzatore, per esimersi dalla responsabilità aggravata e presunta, è, pertanto, costituita dalla impossibilità della prestazione per causa non imputabile, e dovrà, dunque, articolarsi nella dimostrazione dell'osservanza della diligenza richiesta dalla particolare natura dell'attività esercitata (art. 1176, comma secondo, c.c.) e, per traslato, dell'imprevedibilità della inesecuzione contrattuale. Siffatta responsabilità aggravata è estesa al fatto del terzo, posto che, ai sensi del secondo comma dell'art. 93, D.Lgs. n. 206 del 2005, se il venditore si avvale di altri prestatori di servizi (es. vettore aereo) è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal consumatore, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti”* (Trib. Busto Arsizio, 08-01-2008).

Si ritiene che la **diligenza “qualificata” ex art. 1176, comma 2, c.c.**, dovuta dal tour operator e dall’agenzia permettono di non qualificare come imprevedibili avvenimenti in realtà immaginabili, come guasti tecnici ai veicoli aerei.

Con specifico riferimento alla prova liberatoria nel caso di ritardo dei voli per problemi tecnici, la giurisprudenza ha chiarito che:

*“Dal punto di vista di diritto, occorre evidenziare che il debitore è tenuto adempiere le proprie obbligazioni in un dato luogo ed in un dato tempo; di conseguenza, l’esecuzione della prestazione con ritardo rispetto ai termini pattuiti è attività che diverge qualitativamente dall’esatto adempimento, e non produce pertanto effetto liberatorio per il debitore, che è tenuto al risarcimento dei danni causati al creditore: si deve parlare di ritardo nel momento in cui l’orario di arrivo sia stato superato in maniera considerevole.*

*Nella specie, le circostanze addotte dal vettore non sono idonee ad integrare il contenuto della prova liberatoria a carico di tale soggetto: il ritardo è stato infatti causato da un problema tecnico che non costituisce circostanza di natura eccezionale in quanto lo stesso «fa parte del normale svolgimento di un servizio»; né il vettore ha dimostrato di aver adottato «tutte le misure che potevano essere ragionevolmente richieste per evitare il danno oppure che era loro impossibile adottarle»” (Trib. Benevento, 15-09-2010).*

Sul carattere non eccezionale dei problemi tecnici occorsi ad un aeromobile, si è recentemente espresso anche il Giudice di Pace di Pozzuoli, secondo cui:

*“In caso di contratto di acquisto di pacchetti turistici, sussiste la responsabilità dell’organizzatore del viaggio per la cancellazione del volo aereo a causa di un problema tecnico, in quanto tale problema non può integrare il caso fortuito o la forza maggiore di cui all’art. 96, D.Lgs. n. 205/2006 (Codice del consumo)” (Giudice di pace Pozzuoli, 07-12-2011).*

A fondamento delle predette pronunce si trova la sentenza della **Corte di Giustizia CE** 22 dicembre 2008, causa C-549/07, secondo cui un problema tecnico occorso ad un aeromobile e che comporta il

ritardo del volo non rientra nella nozione di “circostanze eccezionali”, a meno che detto problema non derivi da eventi che, per loro natura o origine, non sono inerenti al normale esercizio dell’attività del vettore aereo e sfuggono al suo normale controllo.

In particolare, la Corte di Giustizia ha deciso che:

*“Nella nozione di «circostanze eccezionali» di cui all'art. 5 par. 3 del Regolamento n. 261/2004 dell'11 febbraio 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, le quali escludono il diritto dei passeggeri a una compensazione pecuniaria in caso di cancellazione del volo, non rientra un problema tecnico occorso ad un aeromobile e che comporta la cancellazione di un volo, a meno che esso derivi da eventi che, per la loro natura o la loro origine, non sono inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo e sfuggono al suo effettivo controllo.”* (Corte giustizia comunità Europee Sez. IV, 22-12-2008, n. 549/07).

Dall’inadempimento del contratto deriva l’obbligo di risarcire i **danni patrimoniali** consistenti nel rimborso del prezzo del viaggio acquistato e nelle maggiori spese fuori programma effettuate dal consumatore/turista.

In merito alla restituzione dell’intero corrispettivo versato per il viaggio, il Tribunale di Milano ha affermato che:

*“Nel caso in cui la gravità dell'inadempimento dell'operatore turistico abbia inciso sulla qualità del soggiorno significativamente da incidere sullo scopo stesso perseguito dagli istanti con l'acquisto del pacchetto, la richiesta di integrale restituzione del corrispettivo versato va accolta anche se il disservizio venga circoscritto ad una sola giornata del soggiorno”* (Trib. Milano, 18-10-2007).

Inoltre, al viaggiatore che non riesca a fruire, in tutto o in parte, della vacanza per inadempimento delle prestazioni previste dal contratto, spetta anche il **risarcimento del danno non patrimoniale da vacanza rovinata**, che costituisce una ipotesi di danno morale da liquidare in via equitativa.

L'autonoma figura del **danno da vacanza rovinata** consiste nello stress e nel minor godimento della vacanza, nella sofferenza e nel turbamento psicologico, nel pregiudizio al benessere psicologico subito nel periodo destinato al piacere, allo svago e al riposo, e in genere nell'incidenza negativa sulla qualità della vita del turista la cui vacanza è stata rovinata.

La giurisprudenza ammette la risarcibilità del danno da vacanza rovinata quale forma di danno non patrimoniale. In tal senso, oltre alle decisioni giurisprudenziali fin qui citate, si veda anche quanto deciso dalla Corte di Cassazione secondo la quale:

*“È ammissibile il risarcimento del danno da vacanza rovinata, tenuto conto che il danno non patrimoniale di cui all'art. 2059 c.c. costituisce una categoria ampia, comprensiva non solo del c.d. danno morale soggettivo (e cioè della sofferenza contingente e del turbamento d'animo transeunte, determinati da fatto illecito integrante reato), ma anche di ogni ipotesi in cui si verifichi un'ingiusta lesione di un valore inerente alla persona, costituzionalmente garantito, dalla quale consegua un pregiudizio non suscettibile di valutazione economica, senza soggezione al limite derivante dalla riserva di legge correlata all'art. 185 c.p.*

*L'organizzatore o venditore di un pacchetto turistico, secondo quanto stabilito nell'art. 14 del D.Lgs. n. 111 del 1995, emanato in attuazione della Direttiva n. 90/314/CEE ed applicabile ai rapporti sorti anteriormente all'entrata in vigore del D.Lgs. n. 206 del 2005 (Codice del Consumo), è tenuto a risarcire qualsiasi danno subito dal consumatore, a causa della fruizione del pacchetto turistico, anche quando la responsabilità sia ascrivibile esclusivamente ad altri prestatori di servizi (come il vettore, nella specie), salvo il diritto a rivalersi nei confronti di questi ultimi”* (Cass. civ. Sez. III, 13-11-2009, n. 24044. In tal senso si veda *ex multis*: Trib. Padova, 19-03-2010; Trib. Novara, 30-11-2009; Trib. Pesaro, 10-09-2006).

Maggio 2017