

I GIORNI DI VACANZA VALGONO PIU' DEGLI ALTRI" recita uno spot pubblicitario. Ciò ormai è un dato acquisito anche sul piano legislativo e giurisprudenziale, sebbene non significhi che il consumatore turista possa contare su un automatismo dei meccanismi indennitari o risarcitori se le vacanze non si svolgono come previsto in base al contratto di viaggio stipulato con il tour operator.

1) Quando si ha diritto al risarcimento perché il periodo di vacanza "logora e non rigenera"?

Il diritto di godere di un periodo di riposo e svago è un bene della vita ritenuto meritevole di tutela. *Se la vacanza non si svolge come ci si aspettava, perché il viaggio non si svolge secondo le previsioni contrattuali, è possibile pretendere il risarcimento del danno per i disagi e lo stress subiti in corso di viaggio: c.d. "danno da vacanza rovinata", per il riconoscimento del quale devono però ricorrere alcuni presupposti. 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/viaggi itineranti/vacanze tutto compreso, vale a dire quelli che ricomprendono almeno due tra i seguenti elementi: trasporto, alloggio, servizi in corso di viaggio).*

La materia dei contratti aventi per oggetto i servizi turistici è attualmente disciplinata dal D.Lgs. 79/2011, denominato Codice del Turismo, nel quale sono state trasfuse le norme che erano ricomprese nella parte terza del Codice del Consumo, artt. 82-100, che aveva, a sua volta, inglobato il D.Lgs. 111/95 concernente i viaggi e le vacanze tutto compreso. In base alla normativa vigente, l'organizzatore del viaggio è tenuto all'esecuzione delle prestazioni che sono oggetto del contratto da redigere in forma scritta (art. 35 Cod. Tur.).

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. Ne risponde anche se la responsabilità è da attribuirsi ad uno dei soggetti prestatori dei singoli servizi compresi nel pacchetto (art. 45 Cod. Tur.). A nulla rileva il fatto che la struttura alberghiera non sia di proprietà dell'organizzatore (come in alcuni casi può verificarsi). Parimenti irrilevante il fatto che il viaggio si effettui con le Compagnie aeree; ovvero ancora la circostanza che le escursioni sul posto non siano eseguite con mezzi di proprietà dell'organizzatore. 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).

E' posto a carico dell'organizzatore l'onere di rivalersi nei confronti dei terzi prestatori dei servizi in corso di viaggio di cui si è avvalso, responsabili dell'inadempimento che ha cagionato danni al consumatore turista. Nel caso in cui l'inadempimento o l'inesatta esecuzione della prestazione oggetto del contratto "non sono di scarsa importanza" il turista può anche chiedere un "risarcimento del danno correlato al tempo di

vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta" (così l'art. 47 Cod. Tur.). In buona sostanza, *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*; un disagio tale che la vacanza, in luogo di essere momento di rigenerazione psicofisica, si rivela fonte di stress e stanchezza. Il danno da vacanza rovinata correlato ad un inadempimento contrattuale presuppone dunque, per essere riconosciuto, che il danneggiato fornisca la prova del nesso causale tra il fatto e l'evento lesivo.

2) Entro quanto tempo dal rientro dal viaggio è possibile presentare il reclamo e richiedere il risarcimento dei danni?

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.). Il reclamo può inoltre 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. Tale termine, 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 prescrizione di un anno dal rientro dal viaggio (per danni diversi a quelli alla persona) e 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.).

3) Le coperture assicurative dei tour operators: quali danni coprono e come operano la polizza infortuni e la polizza di responsabilità civile?

Un aspetto interessante che merita attenzione, spesso ignorato dai consumatori, è la questione dell'operatività delle coperture assicurative che l'organizzatore di viaggi stipula con le Compagnie: la polizza infortuni e la polizza di responsabilità civile. La polizza infortuni è un contratto a favore di un terzo, vale a dire un contratto stipulato nella specie tra tour operator e Compagnia di assicurazione (contraenti) i quali stabiliscono limiti di copertura ed ambiti di operatività della polizza, ma il beneficiario "diretto" è il turista che lamenta di avere subito un sinistro in corso di viaggio.

Il turista in tal caso, messo al corrente dal Tour operator circa la Compagnia di Ass.ni ed il numero di polizza (che di regola sono indicati nel contratto di viaggio, brochure, nell'opuscolo informativo), *ha facoltà di attivarsi direttamente nei confronti della Compagnia di assicurazione per essere indennizzato dell'infortunio subito, come detto, nei limiti delle condizioni di polizza concordate dai contraenti*.

Di norma, la polizza infortuni copre ogni evento lesivo occorso al turista durante il viaggio produttivo di un danno di natura fisica. In genere, la polizza in questione viene attivata in caso di eventi accidentali e prescinde dall'indagine circa l'attribuzione di responsabilità nella causazione dell'evento. La polizza di responsabilità civile opera in maniera totalmente diversa e non ha nulla a che vedere con la più nota R.C. Auto obbligatoria. In primo luogo, non può essere attivata dal turista che ritiene l'organizzatore responsabile dell'inadempimento che ha dato luogo al danno; il consumatore in tal caso non ha la legittimazione ad agire nei confronti della Compagnia di Assicurazione.

E' onere del tour operator comunicare alla Compagnia la richiesta risarcitoria avanzata nei suoi confronti,

per essere tenuto indenne in base alle previsioni contrattuali della polizza dalle conseguenze derivanti dall'inadempimento lamentato dal cliente. Solo l'organizzatore contraente è quindi legittimato ad agire nei confronti della Compagnia. La copertura assicurativa opera in caso di accertamento giudiziale della responsabilità del tour operator, da cui discende anche l'obbligo per la Compagnia di manlevare il tour operator assicurato. Accordi transattivi in corso di causa non escludono la possibilità che vi partecipi la Compagnia, facendosi carico del sinistro, a prescindere dall'accertamento giudiziale della responsabilità del contraente/tour operator.

Molto raramente la Compagnia interviene in manleva prima dell'introduzione della causa o in sede di procedimento di mediazione. Il consumatore può naturalmente chiedere copia delle polizze sottoscritte dall'organizzatore per conoscere le condizioni ed i limiti di copertura. Occorre tenere conto che il tour operator stipula una sola polizza cumulativa infortuni ed una polizza di responsabilità civile che riguardano tutti i partecipanti ed i viaggi dallo stesso organizzati. Ciò incide sui massimali delle polizze che naturalmente tengono conto del numero di partecipanti, della tipologia e numero di viaggi che il tour operator mediamente organizza annualmente (elementi questi che incidono anche sul corrispettivo della copertura assicurativa).

4) Come si ottiene il risarcimento dei danni?

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 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 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.

In tale ipotesi, non si esclude che l'organizzatore, in quanto contraente della polizza infortuni, possa contestare alla Compagnia un inadempimento per non avere quest'ultima provveduto a risarcire il terzo beneficiario, consumatore turista. Le cause che riguardano i contratti di viaggio non rientrano tra quelle per le quali è prevista la mediazione obbligatoria come condizione di procedibilità della domanda giudiziale (D.L. 69/2013, convertito in legge n. 98/2013). Pertanto il giudizio civile è proponibile senza il preventivo avvio del procedimento di mediazione. *Non è però escluso che una delle parti possa tentare il ricorso alla mediazione per la composizione stragiudiziale della controversia insorta. La competenza a decidere le controversie giudiziarie spetta al Giudice di Pace, se la pretesa risarcitoria non supera € 5.000,00; spetta*

invece al Tribunale se il valore della causa è superiore (artt. 7 e 9 c.p.c.). Dal punto di vista della competenza territoriale, il Foro di competenza è quello di residenza del consumatore.

5) Come si determina il risarcimento spettante al consumatore?

L'organizzatore, come già ricordato, è chiamato a rispondere dei danni alla persona e/o dei danni diversi da quelli alla persona, derivanti dal mancato o inesatto adempimento agli obblighi assunti in base al contratto di viaggio, anche quando si avvale di altri prestatori di servizi. Per la quantificazione del danno si considerano i seguenti elementi:

- *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 es. 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).

CORTE DI CASSAZIONE, SEZ. III CIVILE - SENTENZA 11 maggio 2012, n.7256

Nell'ipotesi di inadempimento o inesatta esecuzione del contratto rientrante nella disciplina che regola, in adempimento della direttiva n. 90/314/CEE, i "pacchetti turistici" (contenuta nel d.lgs. n. 111 del 1995, rilevante *ratione temporis*, poi riprodotta, senza modificazioni, per la parte di interesse, nel d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, "Codice di consumo"), il danno non patrimoniale da vacanza rovinata, in senso stretto, 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, ex art. 2059 cod. civ., che, secondo l'interpretazione della giurisprudenza di legittimità, stante il carattere tipico della tutela di interessi non connotati da rilevanza economica, necessita di una fonte normativa ordinaria espressa, o del fondamento costituzionale, in riferimento ai diritti inviolabili della persona (art. 2 Cost., 4, 13, 29, 30), e al diritto alla salute (art. 32 Cost.), o di una fonte comunitaria, in ragione della prevalenza del diritto comunitario su quello interno.

M..Z. e A.M..B. convenivano in giudizio la Karisma srl e la Eurosci e mare viaggi srl, chiedendo la condanna in solido dei danni subiti per servizi non goduti e per somme sborsate durante il viaggio, compreso il danno non patrimoniale da "vacanza rovinata", in relazione al viaggio di nozze, con destinazione (OMISSIS) e tappa di rientro a (OMISSIS) , organizzato, nel luglio 2003, dalla Eurosci, cui si erano rivolti, attraverso il Tour operator Karisma.

Il Giudice di Pace di Roma condannava Karisma al pagamento della somma di Euro 738,00, oltre accessori e spese processuali.

2. Decidendo l'appello principale proposto dalla Karisma e l'appello incidentale proposto dai coniugi Z. , il Tribunale di Roma, in parziale riforma della sentenza di primo grado, condannava, in solido, la Karisma e la Eurosci al pagamento in favore dei coniugi della somma di Euro 697,00, oltre accessori (sentenza del 28 dicembre 2009).

3. Avverso la suddetta sentenza, i coniugi Z. propongono ricorso principale, con quattro motivi, illustrati da memoria.

Karisma resiste con controricorso e propone controricorso incidentale con tre motivi, illustrati da memoria. La Eurosci non svolge difese.

Motivi della decisione

1. La decisione ha per oggetto i ricorsi riuniti proposti avverso la stessa sentenza.

2. Si esaminano prima i motivi, di entrambi i ricorsi, che concernono il danno patrimoniale.

2.1. I primi due motivi e il primo profilo del terzo motivo del ricorso principale, con i quali si denunciano vizi motivazionali, censurano la sentenza nella parte che concerne il riconoscimento del danno patrimoniale, prospettandone l'erroneità per non aver riconosciuto un importo maggiore.

Con il primo si deduce violazione degli artt. 214 e 215 cod. proc. civ. e omessa motivazione, in riferimento alla parte della sentenza che concerne il danno patrimoniale per il soggiorno a (OMISSIS), e si fondano le argomentazioni su un voucher corretto a penna e su una somma aggiuntiva versata per un bungalow overwater.

Con il secondo si deducono, tutti i vizi motivazionali, censurando la sentenza nella parte in cui ha calcolato il danno patrimoniale subito considerando il prezzo per stanza e non per persona, al fine di calcolare le differenze tra stanza prenotata e stanza di pernottamento.

2.1.1. Entrambi i motivi sono inammissibili per difetto di autosufficienza, non essendo riprodotti nel ricorso i contenuti dei documenti richiamati e sui quali si fondano le censure. Documenti, che non sono neanche indicati (se si esclude il riferimento alla produzione nel fascicolo della Karisma del catalogo viaggi a pag. 15), ai sensi dell'art. 366, primo comma, n. 6, cod. proc. civ., novellato dal d.lgs. n. 40 del 2006. (Cass. Sez. Un. 25 marzo 2010, n. 7161).

2.2. Con il primo profilo del terzo motivo del ricorso principale, si deducono tutti i vizi motivazionali (art. 360 n. 5 cod. proc. civ.) in riferimento alla parte della sentenza che ha detratto Euro 51 dal danno patrimoniale, rispetto al soggiorno a (OMISSIS) . Nella esplicazione si argomenta nel senso della ultra petizione, non essendo stato contestato tale soggiorno dalla Karisma, e nel senso dell'omessa valutazione della documentazione prodotta dai ricorrenti in primo grado.

2.2.1. Il profilo è inammissibile.

Si deduce come vizio di motivazione una violazione dell'art. 112 cod. proc. civ., e quindi un error in procedendo, in contrasto con il principio consolidato nella giurisprudenza di legittimità, secondo cui tale vizio è deducibile solamente in riferimento all'art. 360. n. 4 cod. proc. civ. Infatti, la questione processuale può porsi in riferimento: ad un'erronea interpretazione della norma processuale in astratto; alla sua omessa applicazione alla vicenda processuale cui doveva essere applicata; alla erronea sussunzione di un fatto processuale sotto di essa pur esattamente interpretata in astratto; ad una ricostruzione del fatto processuale erronea e, quindi, al conseguente errore di sussunzione di esso sotto la norma processuale. Ma, ognuna di queste ipotesi non è riconducibile all'art. 360 n. 5 cod. proc. civ., perché questo attiene alla ricostruzione della c.d. quaestio facti e perché la Corte di cassazione è giudice del fatto processuale nella sua interezza e non con le limitazioni indicate nel n. 5 dell'art. 360 cod. proc. civ. (in motivazione, Cass. 23 febbraio 2009 n. 4329).

D'altra parte, la giurisprudenza di legittimità è consolidata nell'escludere un autonomo rilievo al n. 5 dell'art. 360 cod. proc. civ. in riferimento alla violazione della giurisdizione e, quindi, di una norma del procedimento (da ultimo Sez. Un. 20 novembre 2007 n. 24009, a partire da Sez. Un. 14 ottobre 1977, n. 4369) e si è più volte pronunciata univocamente nel senso di escludere la deducibilità della violazione dell'art. 112 cod. proc. civ. come vizio di motivazione (Cass. 17 gennaio 2003, n. 604).

2.2.1.1. L'inammissibilità della censura di ultrapetizione, logicamente preliminare, assorbe quella di omessa valutazione di documentazione. Comunque, questa sarebbe stata inammissibile per difetto di autosufficienza, rispetto ai documenti non considerati dal giudice, che il ricorrente si limita a indicare come prodotti nel fascicolo di primo grado, senza alcuna riproduzione del contenuto.

2.3. Il primo motivo del ricorso incidentale, con il quale si deduce violazione dell'art. 14 del d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111, dell'art. 18, secondo comma della legge 27 dicembre 1977, n. 1084, oltre che erroneità della motivazione, censura la sentenza nella parte in cui ha condannato in solido la Karisma per il pernottamento aggiuntivo a Los Angeles (pari a Euro 90), deducendo l'esclusiva responsabilità dell'agenzia di viaggi Eurosci per il volo intercontinentale con tappa a Los Angeles, che aveva dovuto prolungarsi di un giorno a causa dell'errore nell'indicazione della data di rientro.

Secondo la controricorrente incidentale, stante l'applicabilità della normativa suddetta, con conseguente responsabilità separata di organizzatore e venditore, la responsabilità sarebbe unicamente attribuibile alla Eurosci, avendo la Karisma venduto solo i servizi a terra, come risulterebbe: dalla documentazione allegata dai ricorrenti dinanzi al giudice di pace; dalla testimonianza di una ex dipendente della Eurosci.

2.3.1. Il motivo è inammissibile per difetto di autosufficienza. Non sono riprodotti nel ricorso i contenuti dei documenti richiamati, sui quali si fondano le censure, che sono solo indicati come allegati nella citazione introduttiva nel giudizio di primo grado. Quanto alla testimonianza assunta come rilevante, è solo parzialmente riprodotta ed è solo indicato il verbale di udienza. Difetta, pertanto, l'autosufficienza e la specifica indicazione, a pena di inammissibilità ex art. 366, n. 6, cod. proc. civ., degli atti, dei documenti e dei dati necessari al reperimento degli stessi (Cass. Sez. Un. 25 marzo 2010, n. 7161; Cass. Sez. Un. 3 novembre 2011).

3. I motivi che seguono concernono il danno non patrimoniale.

3.1. Il Tribunale ha confermato il riconoscimento del danno non patrimoniale sulla base delle seguenti argomentazioni: “ritiene condivisibile il calcolo equitativo del danno non patrimoniale alla luce della mancanza di specifica prospettazione e prova di voci ulteriori di danno non patrimoniale e del ricorso a criteri quali la non eccessiva differenza di tipologia tra le stanze in cui i consumatori sono stati alloggiati e quelle prenotate”.

3.2. Con il secondo motivo del ricorso incidentale, logicamente preliminare, si censura l'avvenuta liquidazione del danno non patrimoniale, deducendo violazione degli artt. 2697 e 2059 cod. civ. e 115 cod. proc. civ. La violazione delle suddette norme è dedotta sotto tre profili.

a) Perché il danno non patrimoniale da vacanza rovinata non rientra nella tutela assicurata dall'art. 2059 cod. civ., come interpretato dalla giurisprudenza di legittimità, la quale, escluse le sottocategorie enucleate dalla dottrina e dalla giurisprudenza, ne ha riconosciuto la risarcibilità, oltre che ai sensi dell'art. 185 cod. pen., solo in presenza di interessi inerenti la persona, costituzionalmente tutelati o normativamente garantiti. Mentre, l'interesse a un viaggio di piacere, anche quando è viaggio di nozze, non può ricondursi all'art. 32 Cost., né all'art. 2 Cost., anche considerando che la sentenza delle Sez. Un. n. 26972 del 2008 ha escluso la risarcibilità di pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie e la possibilità di invocare diritti immaginari quali la qualità della vita, lo stato di benessere, la serenità; nonché considerando il rilievo dato dalla stessa giurisprudenza alla gravità dell'offesa, anche in riferimento a diritti costituzionali.

b) Perché, sempre alla luce della suddetta giurisprudenza, il danno deve essere allegato e provato, anche nel caso si faccia ricorso alla prova presuntiva; mentre, nella specie, il danno è stato ritenuto in re ipsa, mancando qualunque prova sull'incidenza dell'inadempimento sulla sfera esistenziale e biologica.

c) Perché, liquidando Euro 500,00 a fronte di un danno patrimoniale pari a Euro 197, non ha applicato la prassi di quantificare il danno non patrimoniale in misura non inferiore a 1/4, e non superiore a 1/2 del danno patrimoniale.

In conclusione, chiede il rigetto della domanda o l'adeguamento alla misura del 50%.

Il motivo va rigettato.

3.2.1. La questione centrale all'attenzione della Corte è se, nell'ipotesi di inadempimento o inesatta esecuzione del contratto rientrante nella disciplina che regola, in adempimento della direttiva n. 90/314/CEE, i “pacchetti turistici” (contenuta nel d.lgs. n. 111 del 1995, rilevante *ratione temporis*, poi riprodotta, senza modificazioni, per la parte di interesse, nel d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, “Codice di

consumo”), il danno non patrimoniale da vacanza rovinata, in senso stretto, 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., sia risarcibile, ex art. 2059 cod. civ., che, secondo l'interpretazione della giurisprudenza di legittimità, stante il carattere tipico della tutela di interessi non connotati da rilevanza economica, necessita di una fonte normativa ordinaria espressa, o del fondamento costituzionale, in riferimento ai diritti inviolabili della persona (art. 2 Cost., 4, 13, 29, 30), e al diritto alla salute (art. 32 Cost.), o di una fonte comunitaria, in ragione della prevalenza del diritto comunitario su quello interno (Sez. Un. 11 novembre 2008, n. 26972).

3.2.1.1. Al quesito va data risposta positiva.

La Corte ha già ritenuto la legittimità di tale danno non patrimoniale.

Nel rigettare il ricorso avverso sentenza che l'aveva riconosciuto, ne ha individuato il fondamento, “non nella generale previsione dell'art. 2 Cost., ma proprio nella cosiddetta vacanza rovinata (come legislativamente disciplinata)” (Cass. 4 marzo 2010, n. 5189). Da ultimo (Cass. 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”. In effetti, la legislazione di settore concernente i “pacchetti turistici”, emanata in attuazione della normativa comunitaria di tutela del consumatore, nell'ambito dell'obiettivo dell'avvicinamento delle legislazioni degli Stati membri della Comunità Europea, come interpretata dalla Corte di Giustizia CE, ha reso rilevante l'interesse del turista al pieno godimento del viaggio organizzato, come occasione di piacere o riposo, prevedendo il risarcimento dei pregiudizi non patrimoniali (disagio psicofisico che si accompagna alla mancata realizzazione in tutto o in parte della vacanza programmata) subiti per effetto dell'inadempimento contrattuale. La Corte di Giustizia, già nel 2002 (sentenza 12 marzo 2002, n. 168), pronunciandosi in via pregiudiziale sull'interpretazione dell'art. 5 della direttiva n. 90/314/CEE, ha 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”.

Alla luce di tale pronuncia, la dottrina e la giurisprudenza di merito, hanno letto le espressioni generiche contenute nel d.lgs. n. 111 del 1995 (artt. 13 e 14) come comprensive anche del danno non patrimoniale. Oggi, in una visione d'insieme, il Codice del turismo (d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79, emanato in attuazione della direttiva 2008/122/CE), non applicabile nella specie, prevede espressamente (art. 47) il danno da vacanza rovinata per il caso di inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. In particolare, si prevede che, qualora l'inadempimento “non sia di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 del codice civile, il turista può chiedere, oltre e indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta”.

3.2.2. Questione collegata - emergente dal richiamo, nel motivo di ricorso, alla gravità dell'offesa e alla esclusione della risarcibilità di diritti immaginari in riferimento ai diritti inviolabili della persona, secondo la richiamata decisione delle Sez. Un., n. 26972 del 2008 - sul presupposto che, in ipotesi di inadempimento integrante la risoluzione del contratto la gravità della lesione è implicita, è se, nel caso di inesatta esecuzione del contratto, la lesione dell'interesse alla vacanza contrattualmente pattuita, che trova riconoscimento nella disciplina normativa del pacchetto turistico, posta a tutela del consumatore, debba o meno avere il carattere della gravità, nel senso che l'offesa di tale interesse, per essere risarcibile, debba superare una soglia minima di tollerabilità. In linea di principio, a stretto rigore normativo, la risposta non può non essere negativa. Limiti non emergono né dalla lettera normativa, né dall'interpretazione fornita dalla Corte di Giustizia. Tuttavia, ritiene il Collegio, che limiti discendano, anche in questo caso, sia pure con caratterizzazione diversa, sempre dall'art. 2 Cost..

In riferimento ai diritti inviolabili della persona, la necessità della gravità della lesione dell'interesse, che per essere risarcibile deve superare una soglia minima di tollerabilità, trova fondamento nel dovere di solidarietà, di cui all'art. 2 Cost., che impone a ciascuno di tollerare le minime intrusioni nella propria sfera personale inevitabilmente scaturenti dalla convivenza (Sez. Un. n. 26972 del 2008), e, quindi, in riferimento al rapporto tra singolo individuo e singoli, ma indifferenziati, individui componenti la società civile.

In riferimento al diritto alla vacanza contrattualmente pattuita, invece, la necessità della gravità della lesione dell'interesse e il superamento di una soglia minima di tollerabilità, trova fondamento nella sempre più accentuata valorizzazione della regola di correttezza e buona fede oggettiva, cioè della reciproca lealtà di condotta, che (secondo gli orientamenti attuali di dottrina e giurisprudenza, es. Sez. Un. 15 novembre 2007, n. 23726), accompagna il contratto in ogni sua fase; regola specificativa - nel contesto del rapporto obbligatorio tra soggetti determinati - degli inderogabili doveri di solidarietà, di cui all'art. 2 Cost., e la cui violazione può essere indice rivelatore dell'abuso del diritto, nella elaborazione teorica e giurisprudenziale.

La richiesta di risarcimento di danni non patrimoniali per disagi e fastidi da qualificarsi minimi, avuto presente la causa in concreto del contratto, contrasterebbe con i principi di correttezza e buona fede e di contemperamento dei contrapposti interessi contrattualmente pattuiti, e costituirebbe un abuso, in danno del debitore, della tutela accordata al consumatore/creditore. In mancanza di delimitazioni normative, spetta al giudice del merito - salvo il controllo di legittimità in ordine alla logicità della motivazione - individuare il superamento o meno di tale soglia, avuto riguardo alla causa in concreto - costituita dalla "finalità turistica", che qualifica il contratto "determinando l'essenzialità di tutte le attività e dei servizi strumentali alla realizzazione del preminente scopo vacanziero" (Cass. 24 luglio 2007, n. 16315) - emergente dal complessivo assetto contrattuale, e considerando l'autonoma valutabilità dell'interesse allo svago e riposo rispetto al danno patrimoniale subito, atteso che il primo, a seconda del peso della prestazione contrattuale non adempiuta, può ben superare il secondo e non può appiattirsi su questo.

Nella specie, il giudizio sul superamento della soglia minima di lesione è implicito nella sentenza di merito, in considerazione della irripetibilità della vicenda trattata (viaggio di nozze).

Al profilo in argomento si collega la censura (p.3.1. sub c), con il quale si lamenta il mancato utilizzo di un criterio equitativo di calcolo seguito dalla giurisprudenza, che quantifica il danno morale come frazione del danno patrimoniale.

A prescindere dalla recente messa in discussione di tale criterio - nell'ambito dello stesso danno non patrimoniale, in rapporto al danno biologico (Cass. 16 febbraio 2012f n. 2228) - nella specie tale censura non è conferente, in considerazione di quanto si è appena detto in ordine alla necessaria autonoma valutazione del danno morale che, in rapporto al caso concreto, può superare lo stretto danno patrimoniale.

3.2.3. Infine, ulteriore questione posta dal ricorso (p.3.2. sub b), attiene alla allegazione e prova del danno non patrimoniale da vacanza rovinata, essendo la sentenza censurata per aver fatto coincidere la prova del danno non patrimoniale da vacanza rovinata con la prova dei disagi sopportati dai turisti a causa dell'inadempimento contrattuale. Si tratta di stabilire se, provato l'inadempimento del contratto di pacchetto turistico e allegato di avere subito un danno non patrimoniale da vacanza rovinata in senso stretto -come disagio psicofisico che si accompagna alla mancata realizzazione in tutto o in parte della vacanza programmata, con l'esclusione, quindi, di danni psicofisici e/o alla vita di relazione - siano necessarie o meno ulteriori prove per ottenere il risarcimento del danno non patrimoniale. La risposta è negativa.

La stessa si ricava dalla interazione dei principi consolidati, in tema di onere della prova dell'inadempimento contrattuale e in tema di danno-conseguenza del risarcimento, con la peculiarità del contratto di pacchetto turistico, la cui causa è connotata dall'esclusivo perseguimento di interessi non patrimoniali, al contrario della generalità dei contratti, nei quali interessi non patrimoniali possono solo essere inseriti.

Se, quando il danno non patrimoniale scaturisce da inadempimento contrattuale, il risarcimento è regolato dalle norme dettate in materia, e quindi, dagli artt. 1218, 1223, 1225 cod. civ., e valgono le specifiche regole del settore circa l'onere della prova, come specificate da Sez. Un. 30 ottobre 2001, n. 13533 (Sez. Un. n. 26972 del 2008, p.4.7.). Se, in base al principio affermato in quest'ultima decisione richiamata, il creditore, sia che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte e sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Se, nell'ipotesi di inesatto adempimento grava sempre sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Se il danno-conseguenza deve essere allegato e provato e, per i pregiudizi non patrimoniali attinenti a un bene immateriale, la prova presuntiva è destinata ad assumere particolare rilievo e potrà costituire anche l'unica fonte per la formazione del convincimento del giudice, a condizione che il danneggiato allegghi tutti gli elementi idonei a fornire la serie concatenata di fatti noti che consentano di risalire al fatto ignoto (Sez. Un. n. 26972 del 2008, p.4.10).

Ne consegue che, in tema di danno non patrimoniale 'da vacanza rovinata', inteso come disagio psicofisico conseguente alla mancata realizzazione in tutto o in parte della vacanza programmata, la raggiunta prova dell'inadempimento esaurisce in sé la prova anche del verificarsi del danno, atteso che gli stati psichici interiori dell'attore, per un verso, non possono formare oggetto di prova diretta e, per altro verso, sono desumibili dalla mancata realizzazione della 'finalità turistica' (che qualifica il contratto) e dalla concreta regolamentazione contrattuale delle diverse attività e dei diversi servizi, in ragione della loro essenzialità alla realizzazione dello scopo vacanziero.

3.3. Il secondo profilo del terzo motivo del ricorso principale censura la sentenza nella parte in cui, confermando la sentenza di primo grado, ha quantificato il danno non patrimoniale in Euro 500,00, e deduce tutti i vizi motivazionali, al fine di sostenere un maggior danno. In particolare, si censura la sentenza di merito per non aver considerato la gravità del soggiorno in un isolotto sperduto, piuttosto che sull'atollo di (OMISSIS), non godendo di bellezze uniche al mondo e per non aver considerato che il costo delle camere avrebbe dovuto intendersi per persona e non per unità abitativa.

3.3.1. Tale profilo resta assorbito dalla dichiarazione di inammissibilità del primo e secondo motivo del ricorso principale. Infatti, si fonda la pretesa di maggior danno non patrimoniale su diminuzioni patrimoniali (quali il prezzo della camera per (OMISSIS)), non riconosciute dal giudice del merito, e rispetto alle quali il ricorso proposto è stato dichiarato inammissibile.

4. Resta da esaminare il motivo del ricorso principale che concerne le spese. Con il quarto motivo si censura la sentenza (art. 92 cod. proc. civ. e omessa motivazione) nella parte in cui compensa tra le parti le spese di entrambi i gradi di giudizio sulla base della soccombenza parziale reciproca.

4.1. Il motivo è manifestamente infondato, sussistendo la soccombenza reciproca ritenuta dalla sentenza impugnata. In primo grado la domanda dei danneggiati è stata parzialmente accolta. In secondo grado sono stati in parte accolti, sia l'appello principale, sia l'appello incidentale. Pertanto, il giudice ha fatto corretta applicazione del principio consolidato nella giurisprudenza della Corte, secondo cui La nozione di soccombenza reciproca, che consente la compensazione parziale o totale tra le parti delle spese processuali (art. 92, secondo comma, cod. proc. civ.), sottende - anche in relazione al principio di causalità - una pluralità di domande contrapposte, accolte o rigettate e che si siano trovate in cumulo nel medesimo processo fra le stesse parti, ovvero anche l'accoglimento parziale dell'unica domanda proposta, allorché essa sia stata articolata in più capi e ne siano stati accolti uno o alcuni e rigettati gli altri, ovvero quando la parzialità dell'accoglimento sia meramente quantitativa e riguardi una domanda articolata in un unico capo. (da ultimo, Cass. 21 ottobre 2009, n. 22381).

5. In conclusione, entrambi i ricorsi vanno rigettati. In ragione della reciproca soccombenza sono compensate le spese processuali del giudizio di cassazione.

P.Q.M.

LA CORTE DI CASSAZIONE

pronunciando sui ricorsi riuniti, rigetta il ricorso principale e il ricorso incidentale; compensa integralmente le spese processuali del giudizio di cassazione

Lucia Nacciarone

Con la sentenza n. 1033 del 17 gennaio 2013 i giudici di legittimità hanno accolto il ricorso di un turista, acquirente di un pacchetto ‘tutto compreso’ presso un’agenzia turistica, volto ad ottenere il risarcimento del danno da vacanza rovinata.

L’uomo si era trovato a soggiornare in un albergo in condizioni non ottimali, a dispetto di quanto pubblicizzato sui cataloghi, ed aveva documentato con una serie di fotografie la trascuratezza degli ambienti e la scarsa pulizia.

Il *tour operator*, inchiodato proprio dalle foto del turista, che mostravano tutti i limiti della struttura ricettiva, aveva provato a difendersi sostenendo che non fosse certa la provenienza delle foto; al riguardo, i giudici hanno ritenuto che ai fini dell’operatività della norma ex art. 2712 del codice civile in tema di disconoscimento delle riproduzioni fotografiche, occorre che vi sia la prova cd. ‘negativa’, ossia che colui contro il quale la riproduzione è utilizzata, dimostri effettivamente che non si riferisce alla circostanza addotta.

Non è, quindi, sufficiente che il *tour operator* sostenga che le foto potrebbero essere state scattate in qualsiasi albergo, trattandosi, questo, di un mancato riconoscimento, ma non di un vero e proprio disconoscimento: il disconoscimento andrebbe fatto dimostrando che le riproduzioni fotografiche riguardano un’altra struttura ricettiva.

In mancanza di questa prova, il materiale è liberamente valutabile dal giudice, e può concorrere a dimostrare che l’albergo del soggiorno era di molto inferiore alle aspettative dei turisti e rispetto a come era descritto nel catalogo.

A causa della sistemazione non all’altezza, la vacanza ai tropici è rovinata e i clienti delusi hanno diritto al risarcimento dei danni dal *tour operator* che dovrà tenere indenne l’agenzia di viaggi, che non ha nessuna colpa per il deludente soggiorno *all inclusive*.

SOLO VACANZE, NIENTE STRESS IL RISARCIMENTO PER LA VACANZA ROVINATA

Dopo un anno di lavoro, di stress e di lotta per la sopravvivenza nella giungla della città, la vacanza non è un lusso ma una necessità ed ancor più attenzione e rispetto dev'essere riconosciuto a questo elemento fondamentale della vita in momenti economicamente difficili dove pochi giorni di ferie sono frutto di risparmi oculatamente accantonati (da chi c'è riuscito). E' normale che, su queste considerazioni, il legislatore non poteva ignorare il fenomeno e prevedere principi etici e regole comportamentali da rispettare. Già in vigore dal 21 giugno 2011 la materia è disciplinata dal Codice del Turismo, dal quale trae poi origine il termine molto diffuso e conosciuto di danno da vacanza rovinata. Solo per completezza espositiva vale menzionare che il codice del turismo, istituito con il Decreto Legislativo n. 79 del 23 maggio 2011, ha subito delle limitazioni e restrizioni dalla sentenza della Corte Costituzionale n. 80 del 5 aprile 2012. Ciò nondimeno rimane un'ampia tutela al diritto alla vacanza e soprattutto ad un servizio serio e rispondente a quanto concordato e promesso dall'operatore turistico. Su tale premessa prendiamo ad esempio la sentenza della Suprema Corte di Cassazione n. 1033 del 17 gennaio 2013 che, oltre a tutelare il turista come previsto dalla suddetta normativa, porta un importante limite e regolamentazione all'uso di fotografie illustrative del tipo di vacanza offerta. Sembra ovvio che le fotografie utilizzate nei depliant colpiscono e racchiudono in modo sintetico tutto l'insieme del prodotto venduto. L'immagine di stanze nuove, accessoriate e spaziose, strutture moderne ed ampie, piscine e campi da

tennis, spiagge bianche e mari cristallini inducono il turista a sottoscrivere il contratto con la giusta aspettativa di poter fruire di ciò che gli è stato mostrato. E' sicuramente scorretto e giuridicamente sanzionabile pertanto l'utilizzo di foto di posti ormai cambiati se non addirittura di posti diversi da quelli venduti con la giustificazione che le foto sono solo esempi della tipologia di vacanza e non della specifica sistemazione.

Altrettanto importante e dello stesso indirizzo è la sentenza della Corte di Cassazione n.5189 del 2010 che era stata ancora più severa nell'esplicazione di tale principio riconoscendo un risarcimento ad una coppia di turisti che, dopo aver scelto di trascorrere una vacanza in un Club turistico a Creta attratti da foto di spiaggia e mare pulito, erano rimasti fortemente delusi nel trovare invece una spiaggia sporca ed un mare inquinato dalla presenza di idrocarburi. A nulla è servita la giustificazione che la pulizia del mare non è un compito o un servizio di pertinenza della struttura turistica in quanto giustamente i Giudici hanno riscontrato la mala fede dell'operatore turistico che aveva esibito e pubblicato foto chiaramente distanti dalla realtà al sol fine di indurre i clienti a comprare la vacanza basandosi su erronee aspettative. E' ovvio che il venditore ha il diritto di mostrare il meglio del prodotto che vende a patto però che non sconfini in un'attività truffaldina finalizzata ad indurre il consumatore ad acquistare un prodotto completamente diverso da quello che vede.

Altrettanta tutela è stata data al turista dalla sentenza della Cassazione n.3256 del 2 marzo 2012 che ha condannato l'imprenditore turistico che non aveva concretamente dato i servizi promessi. In particolare, trattandosi di un villaggio turistico comprensivo di tutta una serie di servizi accessori al vitto ed alloggio (quali spiaggia attrezzata, mini club, animazione per adulti, piscina, campi da tennis ecc...), la mancanza in tutto o in parte del servizio promesso ha determinato la condanna al risarcimento della vacanza rovinata sul presupposto che, nei villaggi turistici, tali servizi non possono considerarsi "meri accessori al soggiorno", bensì dei veri e propri servizi strumentali ed essenziali per la realizzazione della vacanza. Viene quindi equiparato il pacchetto turistico al soggiorno presso villaggi che offrono l'alloggio combinato con servizi turistici che costituiscono parte significativa del contratto.

D.Lgs. 17/03/1995, n. 111

Attuazione della direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso».

Pubblicato nella Gazz. Uff. 14 aprile 1995, n. 88.

2. Pacchetti turistici.

[1. I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso», risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario, e di durata superiore alle ventiquattro ore ovvero estendentisi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 7, lettere i) e m), che costituiscano parte significativa del «pacchetto turistico».

2. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso «pacchetto turistico» non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente decreto] ⁽⁴⁾.

Cass. civ. Sez. III, 02-03-2012, n. 3256

Ai fini della individuazione dell'ambito di applicabilità della disciplina in tema di "pacchetti turistici", costituiscono strumento ermeneutico essenziale: la ratio di tutela del consumatore, che ispira la normativa, nell'ambito dell'obiettivo dell'avvicinamento delle legislazioni degli Stati membri della Comunità Europea; la causa concreta del contratto, costituita dalla "finalità turistica"; le altre disposizioni del [D.Lgs. n. 111/1995](#). Proprio la causa concreta del contratto impedisce di considerare "accessori" all'alloggio, altri servizi, strettamente funzionali alla finalità turistica, aggiuntivi rispetto alla ospitalità e ai tradizionali accessori; la ratio di tutela del consumatore e le altre disposizioni dello stesso D.Lgs. in argomento comportano che, ai fini della "prefissata combinazione" e della vendita a un "prezzo forfettario" dell'alloggio e degli altri servizi, non rileva che la fruizione di tali altri servizi sia subordinata all'acquisto presso il villaggio di una tessera club, né il prezzo della stessa, quando, come nella specie, tali altri servizi siano contenuti nel depliant e l'acquisto della tessera sia obbligatorio. Pertanto, nell'ipotesi di acquisto, da un'agenzia, del pernottamento con mezza pensione in un villaggio turistico, scelto da un catalogo (villaggio presso il quale, previo acquisto di una "tessera club", sono fruibili servizi turistici, quali spiaggia attrezzata, miniclub bambini, animazione, piscina, campi da tennis... ecc.) sussistono tutte le condizioni richieste dalla legge ([art. 2 del D.Lgs. n. 111/1995](#)) per la configurabilità dell'acquisto di un "pacchetto turistico". Né, ai fini dell'applicabilità della suddetta disciplina, ha alcun rilievo il mancato rispetto dell'art. 19 dello stesso decreto legislativo, trattandosi di previsioni a favore del consumatore, lontane dallo stabilire oneri e decadenze a carico dello stesso

Deve qualificarsi come "pacchetto turistico", e soggiace alla relativa disciplina, l'acquisto ad un prezzo forfettario di un soggiorno presso una struttura alberghiera inserita in un villaggio turistico, a nulla

rilevando che, per la fruizione dei servizi da questo offerti in base alla prefissata combinazione venduta (spiaggia, vigilanza dei minori, piscina, animazione), il consumatore abbia dovuto pagare sul posto un prezzo aggiuntivo (sotto forma dell'acquisto di una c.d. "tessera club"), quando questo era comunque obbligatorio

Posto che non possono considerarsi accessori all'alloggio altri servizi, strettamente funzionali alla finalità turistica, aggiuntivi rispetto alla ospitalità e ai tradizionali accessori, nell'ipotesi di acquisto del pernottamento in un villaggio turistico presso il quale, previo acquisto di una tessera club, sono fruibili servizi turistici, sussistono tutte le condizioni richieste dall' *art. 2, D.Lgs. n. 111/1995*, per la configurabilità di un pacchetto turistico; né, ai fini dell'applicabilità della suddetta disciplina, ha alcun rilievo il mancato rispetto dell'art. 19 dello stesso decreto legislativo, trattandosi di previsioni a favore del consumatore, lontane dallo stabilire oneri e decadenze a suo carico.

Cass. civ. Sez. III, Sent., 02/03/2012, n. 3256

sentenza

sul ricorso 9818-2010 proposto da:

C.M. (OMISSIS), D.M.M. (OMISSIS), elettivamente domiciliati in ROMA, PIAZZA DELLA LIBERTA' 20, presso lo studio dell'avvocato MIRENGHI MICHELE, che li rappresenta e difende giusta delega in atti;

- ricorrenti -

contro

ALPITOUR SPA (OMISSIS), in persona del procuratore, legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliato in ROMA, VIA VITTORIA COLONNA 32, presso lo studio dell'avvocato BONACCORSI DI PATTI DOMENICO, che lo rappresenta e difende giusta delega in atti;

- controricorrente -

avverso la sentenza n. 3242/2009 della CORTE D'APPELLO di MILANO, depositata il 21/12/2009; R.G.N. 2317/2006. udita la relazione della causa svolta nella pubblica udienza del 08/02/2012 dal Consigliere Dott. GIUSEPPA CARLUCCIO;

udito l'Avvocato STEFANO VITI;

udito l'Avvocato DOMENICO DI PATTI BONACCORSI;

udito il P.M. in persona del Sostituto Procuratore Generale Dott. APICE Umberto che ha concluso per rigetto del ricorso.

Svolgimento del processo

1. I coniugi C.M. e D.M., genitori di due minori, che nel maggio 2002 avevano acquistato presso una agenzia, scegliendolo da un catalogo Alpitour, un periodo di soggiorno di 14 giorni presso un villaggio turistico, durante il quale, previo acquisto di una "tessera club", potevano fruire di una serie di servizi (spiaggia attrezzata, mini club per bambini, piscina, animazione, campi da tennis, ecc), vedevano rigettata dal Tribunale di Milano la domanda di risarcimento, avanzata nei confronti della Alpitour Spa.

La Corte di appello di Milano rigettava l'impugnazione proposta dai coniugi (sentenza del 21 dicembre 2009).

2. Avverso la suddetta sentenza, i coniugi D. propongono ricorso per cassazione con quattro motivi, espliciti da memoria.

La Alpitour Spa resiste con controricorso, esplicito da memoria.

Motivi della decisione

1. La Corte di merito ha così motivato il rigetto della domanda. a) Alla specie non è applicabile la disciplina prevista dal *D.Lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, essendo stato acquistato un soggiorno in mezza pensione in una struttura alberghiera e, tramite una "tessera club", servizi che non possono qualificarsi "non accessori", ai sensi dell'art. 2 del suddetto decreto, che ne definisce l'ambito applicativo, trattandosi di mere facilitazioni accessorie al soggiorno, non autonomamente valutabili rispetto all'alloggio, essendo esclusivamente destinati al più intenso godimento del servizio alberghiero offerto nel villaggio. b) Comunque, rispetto ai disservizi lamentati, non è stata inviata alcuna comunicazione tramite raccomandata, ai sensi dell'art. 19 dello stesso decreto. Nè risulta prova di reclami effettuati in loco durante la vacanza. c) Correttamente, il giudice di primo grado, in via residuale, qualificando la domanda risarcitoria per inadempimento di obbligazioni contrattuali, l'ha rigettata per mancanza di prova di inadempimenti qualitativi, tali da determinare obblighi risarcitori.

Quanto alla non usufruibilità della spiaggia: dalle foto risulta frequentata, nonostante la presenza di barche e di mezzi di traino delle stesse; non era l'unica, risultando dal depliant altra spiaggia in prossimità. Gli spazi angusti e, in genere, l'intrattenimento non professionale, si spiegano con l'essere il villaggio qualificato a tre stelle, livello non di eccellenza. Quanto all'incompetenza dello staff del mini club, collegato allo smarrimento temporaneo della minore, l'episodio risulta provato genericamente e non risulta attribuibile a tale incompetenza. In conclusione, si tratta di mera insoddisfazione commerciale e non di inadempimento contrattuale. d) Quanto al danno non patrimoniale lamentato, per mera completezza, si richiama la rigorosa delimitazione dello stesso effettuata dalla giurisprudenza di legittimità (Sez. Un. 11 novembre 2008, n. 26972), che si condivide.

2. Con il primo motivo si deduce la violazione del *D.Lgs. n. 111 del 1995, art. 2*, per non avere il giudice di merito ritenuto l'applicabilità della normativa dettata per i "pacchetti turistici" in presenza di servizi (quali spiaggia attrezzata, mini club per bambini, piscina, animazione, campi da tennis, ecc), acquistati con tessera club, da ritenersi non accessori all'alloggio in mezza pensione presso un villaggio turistico, essendo stati determinanti nella decisione di sottoscrivere il contratto.

2.1. Il motivo va accolto.

La Corte di merito erra nel non ritenere applicabile la disciplina che regola, in adempimento della *direttiva n. 90/314/CEE*, i "pacchetti turistici". Disciplina contenuta nel *D.Lgs. n. 111 del 1995*, rilevante *ratione temporis*, poi riprodotta, senza modificazioni (per la parte di interesse), nel *D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206* (Codice di consumo) e da ultimo, in una visione d'insieme, nel *D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79* (Codice del turismo).

Viene in rilievo la disposizione che definisce l'ambito di applicabilità della disciplina (*D.Lgs. n. 111 del 1995, art. 2*).

Secondo la previsione normativa, si ha "pacchetto turistico" quando:

- si vende, o si offre in vendita, il risultato della "prefissata combinazione" di almeno due, dei tre elementi individuati: trasporto, alloggio, servizi turistici "non accessori";
- i suddetti elementi sono venduti, o offerti in vendita, "a un prezzo forfettario";
- sempre che, qualora elemento che compone il pacchetto siano i servizi "non accessori", questi, individuati mediante il rinvio al successivo art. 7, lett. i) ed m), costituiscano "parte significativa" del pacchetto.

2.2. Nella specie, pacificamente concernente l'acquisto, presso un'agenzia, del pernottamento con mezza pensione in un villaggio turistico, scelto da un catalogo Alpitour; villaggio dove, previo acquisto di una "tessera club", erano fruibili servizi turistici, quali spiaggia attrezzata, miniclub bambini, animazione, piscina, campi da tennis...ecc, sussistono tutte le condizioni richieste dalla legge per la configurabilità dell'acquisto di un pacchetto turistico.

L'alloggio, combinato, al momento del contratto, con servizi non accessori allo stesso, che costituiscono parte significativa dello stesso contratto, è stato venduto a un prezzo forfettario.

2.3. Va premesso che, ai fini della individuazione dell'ambito di applicabilità della disciplina e, quindi, delle fattispecie in essa ricomprese, costituiscono strumento ermeneutico essenziale: in generale, la ratio di tutela del consumatore che ispira la normativa, nell'ambito dell'obiettivo dell'avvicinamento delle legislazioni degli Stati membri della Comunità Europea; la causa concreta del contratto, costituita dalla "finalità turistica", che qualifica il contratto "determinando l'essenzialità di tutte le attività e i servizi strumentali alla realizzazione del preminente scopo vacanziero" (Cass. 24 luglio 2007, n. 16315); le altre disposizioni del [D.Lgs. n. 111 del 1995](#). 2.3.1. Proprio la causa concreta del contratto impedisce di considerare "accessori" all'alloggio, al servizio alberghiero, comprensivo di pasti, i servizi - quali, nella specie, spiaggia attrezzata, miniclub bambini, animazione, piscina, campi da tennis...ecc, - strettamente funzionali alla finalità turistica.

Finalità che il consumatore, al momento della stipulazione del contratto, persegue ed è determinante nella scelta di un albergo, strutturato come "villaggio turistico", caratterizzato dalla prestazione di servizi aggiuntivi alla ospitalità e ai suoi tradizionali e convenzionali accessori, piuttosto che un altro.

D'altra parte, la stessa lettera legislativa consente un'interpretazione estensiva dei "servizi turistici non accessori", parlando genericamente di "altri servizi" inclusi nel pacchetto (art. 7, lett. i), che siano "parte significativa" dello stesso;

precisazione che non può non leggersi come chiaro riferimento alla causa concreta del contratto. Nè, in senso contrario, può avere alcun rilievo l'essere tali servizi interamente offerti e fruiti all'interno del villaggio, atteso che l'esistenza degli stessi può coincidere totalmente con la finalità di vacanza perseguita.

Tale interpretazione trova conforto, oggi, nell'art. 34 codice turismo (sostitutivo dell'art. 2 in argomento), secondo il quale, deve trattarsi di servizi "non accessori.....che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico"; dove, la significatività dei servizi non accessori è rapportata finalisticamente alla volontà del turista contraente.

2.3.2. La ratio di tutela del consumatore e altre disposizioni dello stesso D.Lgs. in argomento, comportano che, ai fini della "prefissata combinazione" e della vendita a un "prezzo forfettario" dell'alloggio e degli altri servizi - altre condizioni richieste dalla legge perchè possa ritenersi integrato un "pacchetto turistico" - non

rileva che la fruizione di tali altri servizi sia subordinata all'acquisto presso il villaggio di una tessera club, nè il prezzo della stessa, quando, come nella specie, tali altri servizi siano contenuti nel depliant e l'acquisto della tessera sia obbligatorio.

Infatti, quanto acquistato presso l'agenzia si configura come il risultato della "prefissata combinazione", al momento del contratto, tra alloggio, comprensivo di mezza pensione, presso un villaggio turistico e ulteriori servizi con finalità vacanziera offerti all'interno del villaggio, come pacificamente risultanti dal depliant dell'Alpitour. Anche secondo l'interpretazione della Corte di Giustizia CE, la "prefissata combinazione" deve essere interpretata nel senso che include le combinazioni di servizi turistici effettuate al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia e il cliente, ivi compresi gli accordi raggiunti su diretto suggerimento del turista (sentenza 30 aprile 2002, n. 400). D'altra parte, ai sensi del *D.Lgs. n. 111 del 1995, art. 9*, le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e il venditore.

Sussiste anche l'ulteriore condizione della vendita ad un "prezzo forfettario". Non rileva, in senso contrario, il pagamento presso il villaggio della tessera club. Infatti, espressamente, con la chiara finalità di tutelare il consumatore, l'art. 2, comma 2, in argomento, prevede che la fatturazione separata degli elementi di uno stesso "pacchetto turistico" non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi. Nè rileva, ai fini di considerarla esclusa dal prezzo forfettario, l'eventuale sottoscrizione della tessera club presso il villaggio, stante l'obbligatorietà della sua sottoscrizione (per persona di età superiore a tre anni, prevista nel depliant). Ancora, non rileva l'importo del prezzo per tali servizi, atteso che il dover questi costituire "parte significativa" del pacchetto si collega alla causa concreta del contratto e alle finalità perseguite dal turista. D'altra parte, la ripartizione dell'importo dei prezzi tra quanto richiesto per la struttura alberghiera in senso proprio e quanto richiesto per ulteriori servizi fruibili presso il villaggio, risponde a politiche di marketing operate dall'imprenditore turistico.

3. Con il secondo motivo si deduce la violazione del *D.Lgs. n. 111 del 1995, art. 19*, per non avere il giudice di merito ritenuto che il reclamo in loco non necessita di alcuna formalità e che l'invio con raccomandata nel termine di dieci giorni è una possibilità non comportante decadenza.

3.1. Il motivo va accolto.

La questione all'attenzione della Corte è la funzione della previsione dell'art. 19 in argomento, in riferimento alle conseguenze della sua inosservanza.

La disposizione, ha recepito la direttiva comunitaria, secondo la quale: vanno inseriti nel contratto "i termini entro cui il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto" (art. 4, comma 2, lett. a), con rinvio all'allegato); "ogni mancanza nell'esecuzione del contratto rilevata in loco...deve essere segnalata al più presto, per iscritto o in qualsiasi altra forma appropriata...." (art. 5, comma 4); "in caso di reclamo, l'organizzatore e/o il venditore, o il suo rappresentante locale....devono adoperarsi sollecitamente per trovare soluzioni appropriate:" (art. 6). Essa si collega alla modifica delle condizioni contrattuali, prima e dopo la partenza (*D.Lgs. n. 111 del 1995, art. 12*).

Si tratta, quindi, di previsioni a favore del consumatore, lontane dallo stabilire oneri e decadenze a carico dello stesso. Il reclamo in loco è volto a consentire di porre rimedio alle inadempienze; il reclamo con raccomandata è facoltativo: è volto alla denuncia degli inadempimenti al fine di favorire la soluzione della controversia in via stragiudiziale (Cfr. Cass. 10 gennaio 2011, n. 297, in motivazione).

4. In conclusione, i primi due motivi di ricorso sono accolti in applicazione del seguente principio di diritto: "Ai fini della individuazione dell'ambito di applicabilità della disciplina in tema di pacchetti turistici,

costituiscono strumento ermeneutico essenziale: la ratio di tutela del consumatore, che ispira la normativa, nell'ambito dell'obiettivo dell'avvicinamento delle legislazioni degli Stati membri della Comunità Europea; la causa concreta del contratto, costituita dalla finalità turistica; le altre disposizioni del [D.Lgs. n. 111 del 1995](#). Proprio la causa concreta del contratto impedisce di considerare accessori all'alloggio, altri servizi, strettamente funzionali alla finalità turistica, aggiuntivi rispetto alla ospitalità e ai tradizionali accessori; la ratio di tutela del consumatore e altre disposizioni dello stesso D.Lgs. in argomento, comportano che, ai fini della prefissata combinazione e della vendita a un prezzo forfettario dell'alloggio e degli altri servizi, non rileva che la fruizione di tali altri servizi sia subordinata all'acquisto presso il villaggio di una tessera club, nè il prezzo della stessa, quando, come nella specie, tali altri servizi siano contenuti nel depliant e l'acquisto della tessera sia obbligatorio. Pertanto, nell'ipotesi di acquisto, da un'agenzia, del pernottamento con mezza pensione in un villaggio turistico, scelto da un catalogo; villaggio presso il quale, previo acquisto di una tessera club, sono fruibili servizi turistici (quali spiaggia attrezzata, miniclub bambini, animazione, piscina, campi da tennis...ecc), sussistono tutte le condizioni richieste dalla legge ([D.Lgs. n. 111 del 1995, art. 2](#)) per la configurabilità dell'acquisto di un pacchetto turistico. Nè, ai fini dell'applicabilità della suddetta disciplina, ha alcun rilievo il mancato rispetto dell'art. 19 dello stesso decreto legislativo, trattandosi di previsioni a favore del consumatore, lontane dallo stabilire oneri e decadenze a carico dello stesso". 5. Con il terzo e quarto motivo si censura la sentenza nella parte in cui non ha ritenuto provato l'inesatto adempimento e non ha riconosciuto il danno non patrimoniale chiesto, nell'ambito della generale responsabilità contrattuale. Questi motivi restano assorbiti dall'accoglimento dei primi due motivi, concernenti l'inquadrabilità della fattispecie nella disciplina del [D.Lgs. n. 111 del 1995](#). 6. In conclusione, in accogliendo del primo e secondo motivo di ricorso, assorbiti i restanti, la sentenza della Corte di merito è cassata in relazione ai motivi accolti e la causa deve essere rinviata alla Corte di appello di Milano, in diversa composizione, che deciderà la controversia in applicazione del principio di diritto enunciato (p. 4), provvedendo anche sulle spese del presente giudizio di cassazione.

[P.Q.M.](#)

LA CORTE DI CASSAZIONE accoglie il primo e il secondo motivo di ricorso, dichiara assorbiti gli altri; cassa in relazione la sentenza impugnata e rinvia, anche per le spese del presente giudizio, alla Corte di appello di Milano, in diversa composizione.

DANNO DA VACANZA ROVINATA

Avv. Valentina Cardani | 29 luglio 2015

My24

- [Aumenta dimensione font](#)
- [Diminuisci dimensione font](#)
- [Stampa l'articolo](#)
- [Invia articolo per email](#)

Definizione

L'art. 47 del Codice del Turismo (d.lgs. 79/2011) definisce il "danno da vacanza rovinata" come "un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta", a patto che l'inadempimento sia "di non scarsa importanza" (art. 47). Trattasi di voce di danno non patrimoniale (nelle sue declinazioni biologiche, morali ed esistenziali) da distinguersi dal vero e proprio danno patrimoniale. Quest'ultimo si traduce in una perdita economica: ad esempio, mi hanno perso il bagaglio, il mio bagaglio ha un valore economico che mi deve essere risarcito; oppure: a causa di un ritardo del volo aereo, ho perso la coincidenza e ho dovuto comprare un altro biglietto aereo / ho dovuto pagare una notte in hotel ed ho pertanto diritto al rimborso.

Il danno da vacanza rovinata invece consiste proprio nella perdita di un'occasione di relax. Prima del d.lgs. 79/2011, tale voce di danno veniva genericamente ricondotta all'art. 2059 c.c. che disciplina proprio il danno non patrimoniale. La norma però limitava e limita espressamente la risarcibilità del danno non patrimoniale "nei casi previsti dalla legge". Quanto al danno da vacanza rovinata dunque, prima del 2011, non vi era una norma apposita che ne sancisse la risarcibilità, che veniva riconosciuta soltanto laddove vi fosse una lesione di un bene costituzionalmente protetto (ad esempio, il diritto alla salute, art. 32 Cost.). L'espressa introduzione di detta voce di danno ad opera del Codice del Turismo ha dunque sanato questa lacuna, aprendo alla piena tutela del turista.

Sintesi Giurisprudenziale

Prima del Codice del Turismo

Tribunale Monza, 22/06/2009, n. 1924

"Il danno da vacanza rovinata può quindi rientrare nel pregiudizio non patrimoniale unicamente solo laddove si sia risolto nella significativa lesione di un interesse personale costituzionalmente protetto (diritto inviolabile della persona) a tre condizioni: (a) che l'interesse leso - e non il pregiudizio sofferto - abbia rilevanza costituzionale (altrimenti si verrebbe ad un'abrogazione per via interpretativa dell'art 2059 c.c., giacché qualsiasi danno non patrimoniale, per il fatto stesso di essere tale, e cioè di toccare interessi della persona, sarebbe sempre risarcibile); (b) che la lesione dell'interesse sia grave, nel senso che l'offesa superi una soglia minima di tollerabilità (in quanto il dovere di solidarietà, di cui all'art. 2 cost., impone a ciascuno di tollerare le minime intrusioni nella propria sfera personale inevitabilmente scaturenti dalla convivenza); (c) che il danno non sia futile, vale a dire che non consista in meri disagi o fastidi, ovvero nella lesione di diritti del tutto immaginari, come quello alla qualità della vita od alla felicità"

Tribunale Salerno, Sez. II, 24/01/2011, n. 150

"In tema di danno da cd. vacanza rovinata, alla luce di un'interpretazione costituzionalmente orientata dall'art. 2059 c.c., all'interno del contenuto di danno non patrimoniale che viene definito unitariamente come danno determinato dalla lesione di interessi inerenti la persona, senza che possa essere suddiviso in diverse poste risarcitorie che hanno solo valore descrittivo ed al cui interno,

trova allocazione anche il danno da lesione del diritto inviolabile della salute (art. 32 cost.). pertanto, anche in materia di responsabilità contrattuale è dato riconoscere la risarcibilità dei danni non patrimoniali".

Dopo il Codice del Turismo

Tribunale Napoli, Sez. XII, 18/02/2013, n. 2195

"Il contratto di viaggio tutto compreso (pacchetto turistico o package) è diretto a realizzare l'interesse del turista-consumatore al compimento di un viaggio con finalità turistica o a scopo di piacere, sicché tutte le attività e i servizi strumentali alla realizzazione dello scopo vacanziero sono essenziali. In particolare, pertanto, la circostanza che il turista-consumatore venga alloggiato, per una parte del periodo di soggiorno in una struttura alberghiera di livello qualitativo inferiore rispetto a quella prenotata all'atto dell'acquisto e, per la restante parte del periodo di viaggio, presso questa struttura, ma ancora in fase di ristrutturazione, con molti dei servizi promessi (palestra, spa e piscina, spiaggia attrezzata) non ancora ultimati, diminuisce in misura apprezzabile l'utilità che può trarsi dal soggiorno nella località turistica, dando luogo alla fattispecie della vacanza rovinata. (Nella specie il tribunale, pronunciando su una domanda di classe, rilevando che il consumatore, che aveva acquistato il pacchetto turistico per 1.950,00 euro, ha comunque fruito di un soggiorno con vitto e alloggio per il periodo concordato, ha liquidato equitativamente il danno in 1.300,00 euro)".

Tribunale Reggio Emilia, 23/02/2013, n. 279

"Nell'ipotesi di smarrimento del bagaglio da parte del vettore aereo, il turista-consumatore ha diritto al risarcimento, oltre che del danno patrimoniale, del danno da vacanza rovinata, il quale è da considerarsi di maggiore gravità qualora si tratti di viaggio di nozze, come nella fattispecie, e, quindi, di occasione assolutamente irripetibile".

Prova:

Tribunale Milano, Sez. XI, 15/05/2014, n. 5036

"In tema di danno non patrimoniale 'da vacanza rovinata', inteso come disagio psicofisico conseguente alla mancata realizzazione in tutto o in parte della vacanza programmata, la raggiunta prova dell'inadempimento esaurisce in sé la prova anche del verificarsi del danno, atteso che gli stati psichici interiori dell'attore, per un verso, non possono formare oggetto di prova diretta e, per altro verso, sono desumibili dalla mancata realizzazione della 'finalità turistica' (che qualifica il contratto) e dalla concreta regolamentazione contrattuale delle diverse attività e dei diversi servizi, in ragione della loro essenzialità alla realizzazione dello scopo vacanziero".

Quantificazione:

Tribunale Como, Sez. I, 18/07/2014, n. 1304

"La liquidazione equitativa dei danni, ai sensi dell'art. 1226 c.c., è rimessa al prudente apprezzamento del giudice di merito, non soltanto quando la determinazione del relativo ammontare sia impossibile, ma anche qualora la stessa si presenti particolarmente difficoltosa in relazione alla peculiarità del caso concreto. (Nella specie, il Tribunale ha accolto la domanda risarcitoria nei confronti del tour operator, in quanto l'Hotel, presentato in catalogo come 5 stelle, non presentava le caratteristiche pubblicizzate e le scarse condizioni igieniche dello stesso avevano causato una patologia all'attore, con conseguenti danni da c.d. "vacanza rovinata")".