

LEZIONE UNITRE DEL 04.12.2019

### **IL DANNO DA VACANZA ROVINATA**

Oggi tratteremo un argomento un po' diverso e di cui non si parla molto che però sta trovando ampia applicazione nella quotidianità anche e soprattutto in considerazione della copiosa giurisprudenza che si sta formando negli ultimi anni. In effetti non esistendo una disciplina codicistica, a suo tempo l'argomento veniva in qualche modo "disciplinato" dalle pronunce giurisprudenziali che venivano emesse per la risoluzione di un caso concreto. Successivamente fu emanato il Codice del Turismo nel 2011 e poi una Direttiva Europea n. 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio, emanata il 25 novembre 2015, che disciplina la materia dei pacchetti turistici e i servizi turistici collegati. Si tratta di un intervento normativo perlopiù necessitato da un segmento del mercato europeo, quello appunto del turismo, che negli anni è stato investito da profondi cambiamenti.

L'offerta dei servizi ON LINE, in particolare, ha evidenziato la necessità di nuovi strumenti di regolamentazione e tutela in materia di obbligo di informazione, responsabilità dei professionisti, protezione dei viaggiatori in caso di insolvenza di un organizzatore o un viaggiatore. (EX RYANAIR)

Definiamo che cosa si intende per DANNO DA VACANZA ROVINATA:

E' il pregiudizio arrecato al turista per non aver potuto godere pienamente del viaggio organizzato come occasione di piacere, svago o riposo senza soffrire il

disagio psicofisico che accompagna la mancata realizzazione in tutto o in parte del programma previsto.

Da questa definizione capiamo già che la tipologia di danno di cui parliamo non comporta necessariamente un danno patrimoniale del consumatore, bensì anche il cd danno morale che il consumatore può subire e quindi lo stress, il turbamento psicologico.

Ma andiamo più nello specifico.

→ Iniziamo col dire che una importante parte delle disposizioni vigenti del Codice del Turismo si riferisce per lo più ai contratti del TURISMO ORGANIZZATO e ai pacchetti turistici anche se venduti fuori dai locali commerciali e a distanza.

Quindi un pacchetto turistico normalmente comprende un viaggio, una vacanza a circuito “tutto compreso” in cui confluisce la combinazione degli elementi quali trasporto , alloggio e servizi accessori quali visite guidate o attività creative. O anche ad esempio il contratto di crociera..

### **CONTRATTO:**

Ovviamente la prima cosa di cui tenere conto è la stipula del contratto, che, ex art 35 cdt deve avere la forma SCRITTA. Diversamente il contratto è nullo. Occorre sempre tenere in considerazione che eventuali clausole lesive del consumatore restano valide.

Il contratto deve essere redatto in forma CHIARA E PRECISA prevalendo in ogni caso l'interpretazione più favorevole per il consumatore.

Inoltre deve riportare tutti gli obblighi informativi, il prezzo, la caparra, il saldo, la copertura assicurativa e tutte le caratteristiche del pacchetto stesso.

Il **risarcimento per vacanza rovinata**, innanzitutto è un tipo di risarcimento legato al mancato o inesatto adempimento e quindi la violazione degli obblighi assunti dal venditore con la vendita del pacchetto turistico sempre che non sia attribuibile al consumatore o dipenda da un fatto imprevedibile e inevitabile o dipenda da cause di forza maggiore. In buona sostanza l'inesatto adempimento è LA DIFFORMITA' DEGLI STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI.

Si tratta di risarcimento per un danno che è correlato al tempo di vacanza, è disciplinato nel nostro ordinamento dall'art. 46 del Codice del Turismo, che prevede che il turista possa domandare non solamente la **risoluzione del contratto (scioglimento del vincolo contrattuale, come se non fosse mai stato stipulato)**, quanto anche - indipendentemente dalla stessa - un **risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza** che risulta essere **inutilmente trascorso**, e all'**irripetibilità dell'occasione perduta**, nel caso in cui l'inadempimento o l'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano l'oggetto del pacchetto turistico non sia di scarsa importanza.

### **Danno patrimoniale e non patrimoniale**

Sulla base di quanto sopra, risulta piuttosto chiaro che il **danno risarcibile per la vacanza rovinata** non contempli solamente la perdita patrimoniale, quanto anche e soprattutto quella non patrimoniale.

Nel primo caso, si tratterà pertanto di ottenere il **risarcimento per un danno** più facilmente quantificabile, come quello che ad esempio deriva dai costi sostenuti per una **vacanza non goduta o goduta solo parzialmente**.

Nel secondo caso invece si tratterà di **quantificare il danno** che deriva dalla perdita di un'opportunità di relax e di svago, proprio a causa della vacanza non riuscita.

Sulla base di questa visione preliminare, è dunque coerente ritenere che il danno da vacanza rovinata sia una particolare specie rispetto ai danni alla persona, avvicinabile a quanto previsto dall'art. 2059 c.c. (danno non patrimoniale deve essere risarcito nei casi determinati dalle Legge), che disciplina la possibilità di ammettere il risarcimento di ogni lesione non economica posta a tutela dei diritti costituzionalmente garantiti.

### **La prova del danno da vacanza rovinata**

Considerato che il **danno da vacanza rovinata** sarà – presumibilmente – determinato da una condizione di inadempimento da parte altrui (tour operator, agenzia di viaggi, struttura alberghiera, ecc.), sarà il turista a dover provare il contratto di viaggio e il danno subito, allegando le circostanze che manifesterebbero l'inadempimento della controparte.

Proprio per tale caratteristica valutativa, diventa molto importante che il viaggiatore tenga a mente la necessità di documentare l'inadempimento della controparte nel modo più preciso, conservando foto, filmati, testimonianze e altri dati utili per la ricostruzione di quanto avvenuto.

Da quanto sopra deriverà il diritto del consumatore a un diverso **risarcimento del danno, ulteriore rispetto a quello patrimoniale**, poiché occorrerà valutare che il contratto di acquisto del viaggio è stato stipulato in vista del **godimento di una utilità** come il già rammentato relax. Dal canto suo, il tour operator dovrà provare l'avvenuto adempimento del contratto.

Come ottenere il risarcimento del danno da vacanza

Per poter ottenere il **risarcimento del danno da vacanza** occorrerà agire in maniera tempestiva, inoltrando il prima possibile un **primo reclamo al tour operator**, mediante strumenti che possano permettere di fornire alla controparte la propria insoddisfazione in maniera urgente, e anche durante la stessa vacanza (fornendo così all'operatore la possibilità di porvi rimedio, qualora riesca).

Di fatti, nel caso in cui il tour operator non fornisca risposta, entro e non oltre i 10 giorni dal rientro, sarà possibile presentare un **reclamo formale**, per iscritto a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC, indicando al tour operator l'avvenuto inadempimento e la difformità del servizio rispetto a quello che era stato promesso o pubblicizzato, e domandando il relativo indennizzo.

In tale occasione sarà inoltre utile allegare alla **richiesta di indennizzo del danno da vacanza rovinata** anche le **prove raccolte sui disservizi subiti**: fotografie, filmati, testimonianze, potrebbero rappresentare un congruo corredo per rafforzare l'idoneità della propria richiesta.

Una **copia della richiesta di indennizzo** dovrà essere adeguatamente conservata, unitamente ad altri documenti che potrebbero risultare utili nei successivi passaggi, quali per esempio il contratto di vendita del pacchetto, le ricevute, gli scontrini, le fatture.

### **TEMPISTICHE PER LA RICHIESTA:**

In consumatore potrà far valere le sue ragioni per le rispettive responsabilità nei confronti dell'agenzia di viaggio e del tour operator entro 3 ANNI dal rientro del consumatore nel luogo di partenza per i danni alla persona, mentre, in tema di inadempimento delle spese di trasporto comprese nel pacchetto, il termine ex art 2951 cc è di 18 o 12 mesi a seconda che il trasporto inizi o si concluda in europa o fuori.

### **Quantificazione del danno da vacanza rovinata**

Come abbiamo avuto modo di ricordare in più occasioni, il **danno da vacanza rovinata** è un danno "particolare" poiché **include in un'unica ipotesi di pregiudizio sia una componente di natura patrimoniale**, più facilmente quantificabile, sia una **componente di natura non patrimoniale**, di più difficile quantificazione.

Ma **come si quantifica il danno non patrimoniale** o, meglio, il danno morale da vacanza rovinata?

Una volta che è stata stabilita la **risarcibilità del danno morale da vacanza rovinata**, bisognerà procedere con il verificare in che modo esso possa essere concretamente quantificato.

L'orientamento giurisprudenziale consolidato, confermato peraltro da opinioni della Corte di Giustizia Europea concordi in tal senso, ritiene che la quantificazione debba avvenire seguendo un **criterio equitativo**, ovvero secondo la discrezionalità del giudice del Tribunale, che nella sua valutazione non potrà che tenere considerazione di alcuni elementi rilevanti, come ad esempio l'irripetibilità o meno del viaggio, il valore che il consumatore ha soggettivamente attribuito alla vacanza, lo stress subito a causa dei disservizi, e così via.

In tal merito, è opportuno confermare che al di sotto della soglia minima di disagio non viene riconosciuto alcun risarcimento, poiché un approccio difforme in tal senso andrebbero a contrastare con il ricorso ai principi di correttezza e di buona fede, e di contemperamento dei contrapposti interessi tra il professionista e il consumatore.

Considerando che non è possibile tracciare delle linee omogenee valide per ciascuna fattispecie, spetterà dunque al giudice – caso per caso – individuare il superamento o meno di questa soglia, costituita dalla finalità turistica.