

**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA  
DISTU**

Corso di laurea

**Comunicazione pubblica, d'impresa e pubblicità**

Tesina

**Il danno da vacanza rovinata**

Cattedra

**Diritto dei contratti e tutela del consumatore**

Docente

**Prof. Maurizio Benincasa**

Studente

**Antonino Sicilia “298”**

ANNO ACCADEMICO 2011/2012

# Indice

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>LE FONTI NORMATIVE .....</b>	<b>4</b>
LA CCV E LA LEGGE 27 DICEMBRE 1977, NR. 1084 .....	4
LA DIRETTIVA CE 90/314 E IL DECRETO 111/1995 .....	5
IL CODICE DEL CONSUMO .....	6
LA LEGGE DI RIFORMA DEL SETTORE TURISTICO E LA CARTA DEI DIRITTI DEL TURISTA.....	6
ALTRE FONTI DI DERIVAZIONE COMUNITARIA ED INTERNAZIONALE .....	8
LA CONVENZIONE DI BERNA E IL TRASPORTO FERROVIARIO INTERNAZIONALE DI PERSONE .....	9
LA CONVENZIONE DI ATENE SUL TRASPORTO MARITTIMO.....	10
LE CONVENZIONI DI VARSAVIA E DI MONTREAL SUL TRASPORTO AEREO .....	10
IL REGOLAMENTO 261/2004 IN TEMA DI NEGATO IMBARCO, CANCELLAZIONE DEL VOLO E RITARDO .....	11
<b>IL CONTRATTO DI VIAGGIO .....</b>	<b>12</b>
<b>I DIRITTI DEL CONSUMATORE IN CASO DI RECESSO O ANNULLAMENTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>15</b>
<b>LA CANCELLAZIONE DEL VIAGGIO .....</b>	<b>17</b>
<b>L'OVERBOOKING .....</b>	<b>19</b>
L'OVERBOOKING NEL TRASPORTO AEREO .....	20
L'OVERBOOKING ALBERGHIERO .....	22
<b>LA RESPONSABILITÀ DEGLI OPERATORI TURISTICI .....</b>	<b>24</b>
LA RESPONSABILITÀ DEGLI OPERATORI PROFESSIONALI SECONDO LE PREVISIONI DELLA CCV .....	25
IL RAPPORTO TRA RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE E DEL VENDITORE NELLA DIRETTIVA CE 90/314 .....	26
IL RAPPORTO TRA RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE E DEL VENDITORE NEL DECRETO 111/1995 E NEL CODICE DEL CONSUMO.....	27
LA RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE .....	28
<b>IL DANNO DA VACANZA ROVINATA .....</b>	<b>30</b>
DANNO PATRIMONIALE.....	31
DANNO ESISTENZIALE .....	31
OBBLIGHI DEL TOUR OPERATOR O DELL'AGENZIA DI VIAGGI: L'INFORMAZIONE .....	32
LE CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL DANNO DA VACANZA ROVINATA .....	33
INTERESSI NON PATRIMONIALI .....	33
COSA PUÒ FARE IL TURISTA.....	34
<b>IL CASO DEL NAUFRAGIO DELLA NAVE COSTA CONCORDIA .....</b>	<b>35</b>
DANNI PATRIMONIALI.....	35
DANNI NON PATRIMONIALI.....	36
PROVA DEI DANNI.....	38
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>39</b>
<b>SITOGRAFIA .....</b>	<b>39</b>

## Introduzione

L'argomento di questa tesi prende lo spunto dalla circostanza che il tema delle *vacanze rovinate*, per disservizi da parte dei *tour operator* o delle compagnie aeree, sia sempre più spesso al centro dell'attenzione dei *media*.

Ciò premesso, in questo lavoro si parla in particolare, in via non esaustiva, del danno che il turista viene a subire quando non abbia potuto godere pienamente della vacanza, così come programmata, a causa di violazioni contrattuali ben specifiche.

Nella redazione di questo elaborato si parte dall'individuazione delle fonti normative, attinenti alla materia, per poi analizzare, seppur sommariamente, la definizione di contratto di viaggio così come desumibile dall'incontro fra dottrina e dettato normativo. Successivamente, verranno trattati i problemi relativi ai diritti del consumatore nel caso di recesso, annullamento o cancellazione del viaggio, sottolineando il caso particolare dell'*overbooking*. Si tratterà, poi, della responsabilità del *tour operator* nell'organizzazione del viaggio turistico ed, infine, dopo aver trattato la complessa problematica riconducibile al *danno da vacanza rovinata*, si tratterà, a titolo esemplificativo il recente, eclatante caso che ha riguardato il tragico naufragio della nave Costa Concordia.

## **Le fonti normative**

In dottrina si tende a qualificare la legislazione in materia di viaggi e turismo come proveniente da diverse fonti: il diritto comunitario, le convenzioni internazionali, il diritto costituzionale, il diritto amministrativo, il diritto privato e, sovente, anche quello regionale.

Nel nostro paese i maggiori passi in avanti nella legislazione sono avvenuti per effetto, peraltro, dell'impulso apportato dalla legislazione internazionale.

La legislazione comunitaria solo di recente si è interessata al tema del turismo. Il settore turistico, infatti, non è disciplinato espressamente dalle norme del trattato istitutivo della Comunità economica europea. Solo con il Trattato dell'Unione europea, firmato a Maastricht il 7 febbraio 1992, il turismo viene ricordato tra le materie oggetto dell'azione comunitaria.

### ***La CCV e la Legge 27 dicembre 1977, nr. 1084***

La prima fonte normativa in tema di contratto di viaggio la si rinviene nella ratifica attuata con Legge 27 dicembre 1977, nr. 1084, della Convenzione Internazionale relativa ai contratti di viaggio c.d. CCV, firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970.

La Convenzione conferisce assetto normativo al contratto di viaggio, sotto i differenti aspetti del contratto di organizzazione del viaggio e di intermediazione dello stesso, e disciplina, altresì, gli obblighi generali degli organizzatori e degli intermediari nonché dei viaggiatori.

La Convenzione si applica quando:

- l'operatore turistico per il tramite del quale si è concluso il contratto, ha il proprio domicilio abituale, ovvero la propria sede, presso uno degli Stati contraenti;
- non esistono legislazioni speciali più favorevoli ad alcune categorie di viaggiatori.

La disciplina della CCV, con l'ausilio della dottrina e della giurisprudenza ha costituito la base degli studi successivi per il problema attinente al danno da vacanza rovinata.

### ***La direttiva CE 90/314 e il Decreto 111/1995***

La disciplina del 1977 viene ad essere integrata, nella metà degli anni '90, dal decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111, con il quale il nostro legislatore dava attuazione alla direttiva 90/314/CE relativa ai viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso.

L'intervento comunitario si inserisce nell'ambito dell'intensificazione del processo di integrazione europea, cui si assiste proprio a partire dall'ultimo decennio del secolo scorso e, in particolare, nell'ambito delle iniziative adottate dagli organi comunitari al fine di perseguire il comune obiettivo del mercato unico e della libera circolazione dei beni e servizi, ivi compresi quelli del settore turistico.

Lo scopo della direttiva appare duplice: da un lato, vi è la necessità di garantire, sotto il profilo tecnico, l'adeguamento di singole legislazioni interne alle complesse tematiche emergenti dal fenomeno turistico; dall'altro, vi è la necessità di attribuire netta preminenza alla posizione del turista, soggetto che, non infrequentemente, si trova a rapportarsi con operatori organizzati senza alcuna possibilità di stabilire con gli stessi un rapporto diretto, venendo con loro a contrarre per il tramite di un intermediario.

Tra la CCV ed la Direttiva CE 90/314 esistono, però, problemi di coordinamento.

La dottrina sembra concordare sul fatto che la direttiva CE e la CCV si vengono a porre come fonti normative concorrenti fra loro, laddove il viaggio venga ad essere svolto al di fuori del paese, anche se la Direttiva CE sembra avere ambito più vasto di quello della CCV.

Altri criteri distintivi in ambito applicativo si ravvisano nella circostanza che la normativa del 1977 (CCV) si applica esclusivamente al c.d. **contratto di viaggio internazionale**,

che deve cioè essere eseguito in paese diverso rispetto a quello di provenienza (l'Italia ha, infatti, sottoscritto la riserva di cui all'art. 40 della CCV) mentre tale elemento non viene specificato nella Direttiva CE del 1990.

### ***Il codice del consumo***

Le disposizioni del Decreto 111/1995 risultano ora trasfuse nel codice del consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206), ed in particolare negli artt. da 82 a 100.

Il recente legislatore non si è posto il problema di coordinare fra loro le disposizioni del Decreto 111/1995.

L'introduzione del codice del consumo, avrebbe potuto essere l'occasione per precisare i rispettivi ambiti di operatività delle normative.

### ***La legge di riforma del settore turistico e la carta dei diritti del turista***

La legge 29 marzo 2001, n. 135 intitolata “**Riforma della legislazione nazionale del turismo**” è intervenuta a modificare la precedente legge 217/1983, in molte parti resa obsoleta dagli sviluppi del sistema turistico complessivo e dall'evoluzione legislativa in materia di deleghe di poteri e funzioni dello Stato centrale ai poteri locali.

L'art. 2 della predetta legge, tra l'altro, individua una serie di standard minimi di qualità del servizio turistico:

- a) le terminologie omogenee e lo *standard* minimo dei servizi di informazione e di accoglienza ai turisti;
- b) l'individuazione delle tipologie di imprese turistiche operanti nel settore e delle attività di accoglienza non convenzionale;
- c) i criteri e le modalità dell'esercizio su tutto il territorio nazionale delle imprese turistiche per le quali si ravvisa la necessità di *standard* omogenei ed uniformi;
- d) gli *standard* minimi di qualità delle camere di albergo e delle unità abitative delle residenze turistico-alberghiere e delle strutture ricettive in generale;

- e) gli *standard* minimi di qualità dei servizi offerti dalle imprese turistiche cui riferire i criteri relativi alla classificazione delle strutture ricettive;
- f) per le agenzie di viaggio, le organizzazioni e le associazioni che svolgono attività simile, il livello minimo e massimo da applicare ad eventuali cauzioni, anche in relazione ad analoghi *standard* utilizzati nei Paesi dell'Unione Europea;
- g) i requisiti e le modalità di esercizio su tutto il territorio nazionale delle professioni turistiche per le quali si ravvisa la necessità di profili omogenei ed uniformi, con particolare riferimento alle nuove professionalità emergenti nel settore;
- h) i requisiti e gli *standard* minimi delle attività ricettive gestite senza scopo di lucro;
- i) i requisiti e gli *standard* minimi delle attività di accoglienza non convenzionale;
- j) i criteri direttivi di gestione dei beni demaniali e delle loro pertinenze concessi per attività turistico-ricreative, di determinazione, riscossione e ripartizione dei relativi canoni, nonché di durata delle concessioni, al fine di garantire termini e condizioni idonei per l'esercizio e lo sviluppo delle attività imprenditoriali, assicurando comunque l'invarianza di gettito per lo Stato;
- k) gli *standard* minimi di qualità dei servizi forniti dalle imprese che operano nel settore del turismo nautico;
- l) i criteri uniformi per l'espletamento degli esami di abilitazione all'esercizio delle professioni turistiche.

In dottrina si è sottolineato come l'individuazione di tali minimi normativi può essere utile all'interprete per accertare se si sia verificata una ipotesi di danno da vacanza rovinata.

Una delle doglianze che più di frequente viene ad essere lamentata, dal turista insoddisfatto dell'esito della propria vacanza, è proprio la mancata coincidenza fra elementi del viaggio pattuiti e prestazioni offerte e realmente godute.

Il discrimine per poter individuare l'inadempimento effettivo dell'operatore professionale ben potrebbe individuarsi proprio nel rispetto dello standard qualitativo promesso.

Procedendo nell'esame della disciplina normativa, particolare rilevanza assumono le statuizioni, contenute all'interno della detta normativa, relative alla c.d. **Carta dei diritti del turista**, che viene redatta, in almeno quattro lingue, dal Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato, previa audizione delle organizzazioni imprenditoriali e sindacali del settore turistico e delle associazioni nazionali di tutela dei consumatori.

La Carta contiene:

- a) informazioni sui diritti del turista per quanto riguarda la fruizione di servizi turistico-ricettivi;
- b) informazioni sui contratti relativi all'acquisizione di diritti di godimento a tempo parziale dei beni immobili a destinazione turistico-ricettiva;
- c) notizie sui sistemi di classificazione esistenti e sulla segnaletica;
- d) informazioni sui diritti del turista quale utente dei mezzi di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, delle autostrade e dei servizi di trasporto su gomma;
- e) informazioni sui diritti e sugli obblighi del turista quale utente delle agenzie di viaggio e turismo, dei viaggi organizzati e dei pacchetti turistici;
- f) informazioni sulle polizze assicurative, sull'assistenza sanitaria, sulle norme valutarie e doganali;
- g) informazioni sui sistemi di tutela dei diritti e per contattare le relative competenti associazioni;
- h) informazioni sulle norme vigenti in materia di rispetto e tutela del sistema turistico ed artistico nazionale e dei beni culturali;
- i) informazioni concernenti gli usi e le consuetudini praticati a livello locale e ogni altra informazione che abbia attinenza con la valorizzazione, la qualificazione e la riconoscibilità del sistema turistico.

### ***Altre fonti di derivazione comunitaria ed internazionale***

Diverse sono le Convenzioni Internazionali emanate nelle singole materie riguardanti il settore turistico.

Trattasi di Convenzioni relative ai diversi tipi di viaggio, che attengono alle diverse modalità con le quali si possono raggiungere le diverse destinazioni turistiche.

### ***La convenzione di Berna e il trasporto ferroviario internazionale di persone***

L'Italia ha ratificato e resa esecutiva, con la Legge 18 dicembre 1984, n. 976, la Convenzione relativa ai trasporti ferroviari internazionali (COTIF), adottata a Berna il 9 maggio 1980.

Le disposizioni di questa Convenzione si applicano ad ogni trasporto ferroviario, sia esso oneroso o gratuito, il cui luogo di partenza e di destinazione siano situati nel territorio degli Stati contraenti.

Secondo la disciplina, la responsabilità del vettore viene prevista dall'art. 26, a norma del quale il vettore è responsabile per morte, ferite o per ogni altro danno all'integrità, tanto fisica quanto mentale, del passeggero *«causati da un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario e sopravvenga durante la permanenza del viaggiatore nei veicoli ferroviari, od al momento in cui egli entra e ne esce»*.

Le ferrovie sono, inoltre, responsabili dei danni derivanti dall'avaria o dalla perdita totale o parziale degli oggetti che il viaggiatore, vittima di un tale incidente, aveva sia su di sé, sia con sé, come colli a mano, ivi compresi gli animali (art. 26, comma 1, seconda parte).

Si segnala, inoltre, l'avvenuta entrata in vigore, il 3 dicembre 2009, del regolamento CE 1371/2007 del 23 ottobre 2007 "Relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario".

Trattasi di normativa emanata al dichiarato scopo di *«tutelare i diritti dei passeggeri in quanto utenti del trasporto ferroviario, nonché migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri per aiutare il trasporto su rotaia ad aumentare la sua quota di mercato rispetto ad altri modi di trasporto»*.

### ***La convenzione di Atene sul trasporto marittimo***

Per quel che attiene al trasporto marittimo è sufficiente segnalare la Convenzione di Atene del 13 dicembre 1974.

La Convenzione, in primo luogo, offre una definizione di sinistro marittimo secondo il quale può essere qualificato tale il naufragio, il capovolgimento della nave, la collisione con altro mezzo, l'incaglio della nave, un'esplosione, un incendio a bordo o un (grave) difetto della nave che abbia conseguenze sulla capacità di funzionare correttamente della stessa.

Sempre la Convenzione introduce, sotto il profilo della responsabilità del vettore marittimo, una sorta di responsabilità che potremmo definire mista.

Infatti questa, superata una certa soglia di danno, pari a 250.000 diritti speciali di prelievo, da responsabilità di tipo oggettivo diviene colposa, così consentendo al vettore l'esonero da responsabilità laddove provi che il fatto sia attribuibile non alla propria colpa, bensì, ad esempio, a condotta di terzi.

### ***Le convenzioni di Varsavia e di Montreal sul trasporto aereo***

Il trasporto aereo viene regolamentato dalla Convenzione di Varsavia, denominata *Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale*, elaborata con la partecipazione di più di 30 Stati.

Obiettivi della Convenzione sono:

- a) la creazione di regole semplici e chiare per risolvere il contenzioso discendente dagli incidenti del trasporto aereo (morte o infortunio del passeggero, perdita delle merci e del bagaglio);
- b) il contenimento, entro certi valori pecuniari massimi, della responsabilità del vettore, qualunque sia la sua natura, contrattuale o extracontrattuale;
- c) l'individuazione di un numero certo di giurisdizioni competenti, al fine di evitare la disseminazione di azioni giudiziarie che ben possono scaturire dal trasporto aereo, sol che si tenga in considerazione la nazionalità dei partecipanti al viaggio.

La Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999 ha ora sostituito la precedente Convenzione, dopo che la stessa aveva già patito modificazioni introdotte con il Protocollo di Guadalajara del 18 settembre 1961, che aveva esteso la applicabilità della convenzione anche ai vettori di fatto, e il Protocollo di Guatemala dell'8 marzo 1971 e quello di Montreal del 25 settembre 1975.

### ***Il regolamento 261/2004 in tema di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo***

Il regolamento CE 11 febbraio 2004, nr. 261, entrato in vigore il 17 febbraio 2005, disciplina le fattispecie di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo.

In attuazione delle previsioni del regolamento, il nostro legislatore con decreto legislativo del 27 gennaio 2006, nr. 69 è intervenuto prevedendo l'applicazione di sanzioni amministrative, irrogabile dall'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, per l'ipotesi di violazione delle disposizioni di detto regolamento.

Circa la compatibilità del regolamento comunitario con la Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999, si segnala una recente decisione della Corte di Giustizia, chiamata a verificare la compatibilità dell'art. 6 del regolamento in merito al danno da ritardo con le previsioni della convenzione, non prevedendo, la norma successivamente emanata, alcune clausole di esclusione o limitazione della responsabilità del vettore per la ipotesi di ritardo.

La Corte, in particolare, afferma che esisterebbero due "livelli" di danno in conseguenza del ritardo del volo: un tipo di danno "quasi identico" per tutti i passeggeri che necessita di un **risarcimento standardizzato** e immediato; un secondo, che è differente da soggetto a soggetto che può essere **risarcito**, invece, solo **su base individuale**.

## **Il contratto di viaggio**

Le normative attualmente vigenti (CCV e Codice del Consumo) mirano, in maniera peculiare, alla tutela del consumatore sotto diversi profili. In particolare, ampia tutela viene accordata nella fase della formazione negoziale del rapporto, laddove vengono previste una serie di obbligazioni di natura informativa a carico degli operatori professionali.

Con l'art. 1 della Convenzione Internazionale relativa ai contratti di Viaggio (CCV), il contratto di viaggio viene definito come *«contratto di organizzazione di viaggio, sia come contratto di intermediario di viaggio»*.

La definizione di contratto di viaggio sostituisce la precedente locuzione, utilizzata nella prassi dottrinale giurisprudenziale, di contratto turistico ovvero di contratto di crociera.

Il contratto di viaggio veniva inizialmente ricondotto, in assenza di specifica indicazione normativa, nelle categorie contrattuali esistenti.

In un primo momento, la dottrina si è interrogata circa la riconduzione di un caso specifico al rapporto all'interno della categoria dei negozi misti in senso proprio, ovvero, all'interno di quella dei contratti innominati *sui generis*, caratterizzati dal non essere riconducibili ad alcuno dei tipi contrattuali previsti dal legislatore. In particolare, i sostenitori di tale ultima opinione sottolineano l'unitarietà del rapporto, posto che il cliente che si rivolge all'organizzatore richiede un unico prodotto.

Ne deriva l'impossibilità di scindere il contenuto del negozio nella molteplicità degli elementi che entrano a farne parte.

In giurisprudenza la tesi risulta affermata da un'isolata decisione, secondo la quale il contratto di viaggio è un contratto atipico a prestazioni corrispettive, in cui da una parte vi è un'impresa che offre un complesso di servizi direttamente, ovvero avvalendosi della attività di terzi, comunque coordinati e manovrati attraverso la sua organizzazione operativa, e dall'altra, vi sono gli eventuali clienti e consumatori, che hanno interesse al

complesso unitario prodotto dall'organizzazione e si offrono di acquistarlo o di fatto lo acquistano.

Sempre dottrina e giurisprudenza hanno affermato la riconducibilità del rapporto alla mediazione ovvero al contratto di trasporto.

La riconducibilità al contratto di mediazione viene affermata in una lontana pronuncia del Tribunale di Firenze, il quale, chiamato a statuire, nei confronti dell'agenzia di viaggio in ordine al danno scaturente dal cambio di percorso attuato dal vettore nel corso della crociera turistica e non precedentemente comunicato, ha affermato come fra le parti (turista ed agenzia), venga ad instaurarsi un rapporto di mediazione che obbliga il mediatore alla comunicazione alle parti, ai sensi dell'art. 1759 c.c..

La natura di mediatore dell'agenzia di viaggi appare, ad oggi, però, fortemente negata dai giudici di merito che hanno affermato come l'agente di viaggio non possa ritenersi mero intermediario tra il cliente e il *tour operator*, dovendo considerarsi un rappresentante del viaggiatore dal quale viene incaricato di stipulare un contratto di viaggio con l'organizzatore, cui deriva l'onere di provare di aver posto in essere l'attività richiestagli, comprese le prestazioni accessorie, ivi compresa l'attività, oggetto della fattispecie in concreto esaminata, della cura dei visti sul passaporto.

Maggiore fortuna sembra avere avuto la teoria che riconduce il suddetto rapporto al contratto di trasporto.

Trattasi di rapporto che ben raramente si instaura fra turista e agenzia di viaggio, posto che, solo laddove il trasporto venga ad essere eseguito dall'agenzia turistica con mezzi propri o con mezzi da essa noleggiati, può affermarsi che l'agenzia assuma la veste giuridica di vettore.

La tesi sembra aver trovato particolare seguito nella giurisprudenza anche di Cassazione, laddove si è affermato che l'agenzia di viaggi turistica è un'impresa avente funzioni economiche che ben possono consistere sia nella sola organizzazione, sia nella esecuzione, in nome e per conto proprio, di viaggi turistici attraverso mezzi presi a noleggio o mediante l'opera di uno o più subvettori.

Pertanto, la stessa assume la veste di vettore laddove venga a stipulare con i viaggiatori un vero e proprio contratto di trasporto, mentre se il trasporto viene fatto eseguire da subvettori, con costoro verrà stipulato un ulteriore contratto che si viene a porre, rispetto all'altro, su un piano distinto, ma parallelo.

## **I diritti del consumatore in caso di recesso o annullamento del servizio**

Il consumatore che recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 90 (Revisione del prezzo) e 91 (Modifiche delle condizioni contrattuali) del Codice del consumo, ha diritto ad usufruire di un altro pacchetto turistico, di qualità equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo; o di un pacchetto turistico, qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo; oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta.

Analogamente, il diritto sussiste nel caso in cui il pacchetto turistico venga ad essere cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, con la sola esclusione della colpa del consumatore (art. 92, comma 2).

Inoltre, ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto (art. 92, comma 2).

Tale diritto non si applica quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, eventualmente richiesto, ed il consumatore sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni (art. 92, comma 3).

Il diritto di recesso si applica nei casi in cui il consumatore receda dal contratto a seguito della revisione del prezzo superiore al 10%, ovvero nel caso in cui gli elementi del contratto siano modificati in modo significativo.

La formulazione della norma, così come è stata effettuata dal legislatore appare assai infelice. Nella stessa, infatti, si individua un'ipotesi di recesso alla quale viene fatto conseguire il diritto ad usufruire di un altro servizio, avente condizioni analoghe al viaggio originariamente prenotato.

Si ritiene, pertanto, che qualora il turista richieda il pacchetto sostitutivo, questi non stia recedendo dal contratto, ma ne pretenda la modificazione.

Anche la previsione del diritto al risarcimento del danno mal si concilia con il recesso, si da portare la dottrina ad inquadrare le ipotesi in esame, nella fattispecie della risoluzione di diritto del contratto per inadempimento dell'organizzatore, ai patti originariamente assunti.

I diritti spettanti al turista sono costituiti:

1. dal diritto di usufruire di un viaggio di qualità equivalente o *«superiore senza supplemento di prezzo»*, ovvero, *«inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo»*;
2. dal diritto di rimborso, entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, della somma di danaro già corrisposta;
3. dal diritto al risarcimento del danno subito a causa della mancata esecuzione del contratto, diritto escluso in caso di forza maggiore, ovvero per eccesso di prenotazioni, fattispecie meglio nota con il termine di overbooking.

## La cancellazione del viaggio

La cancellazione del viaggio viene prevista dal comma 2 dell'art. 92, laddove si prevede il diritto di recesso del turista nel caso in cui il pacchetto turistico venga ad essere cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, salvo che la cancellazione sia da attribuire alla colpa del consumatore.

La cancellazione del viaggio dà diritto al risarcimento del danno salvo che la cancellazione del pacchetto turistico dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto, e qualora il consumatore sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza; il risarcimento è, altresì, escluso per forza maggiore.

In giurisprudenza, il tribunale di Napoli, recentemente, si è trovato ad affrontare l'ipotesi della mancata esecuzione del contratto di viaggio ricollegabile all'annullamento del volo *charter*, non avendo la compagnia ottenuto la necessaria autorizzazione. Nel caso di specie, in particolare, il turista, ottenuta la restituzione del corrispettivo versato quale anticipo, richiedeva in giudizio la penale indicata nel contratto, pari al doppio compenso richiesto e pagato.

Il giudicante riconosce fondata la richiesta del consumatore, disattendendo l'eccezione avversaria, secondo la quale la cancellazione del viaggio doveva essere ricondotta a *factum principis*, come tale in grado di esonerare la società dalla responsabilità, in quanto fatto inevitabile ed imprevedibile. Afferma, infatti, il giudice adito, che tale fatto, non solo non era da considerarsi tale, ma, altresì, ben si sarebbe potuto evitare il disservizio attraverso la ricerca di soluzioni alternative, quale la partenza da altri scali ovvero con altri vettori.

Circa l'ipotesi della forza maggiore, si ritiene che la stessa si verifichi in ogni ipotesi in cui si siano verificate, nei luoghi di destinazione, epidemie, calamità naturali, eventi di guerra, colpi di stato.

In una fattispecie sottoposta all'attenzione del Tribunale di Rimini, gli attori, acquirenti di un pacchetto turistico con destinazione Zanzibar, lamentavano l'omessa informazione offerta in ordine alla situazione politica critica del luogo di destinazione nonché il mancato intervento volto a fornire loro valide soluzioni alternative ivi compreso il rientro nel luogo di partenza.

Il tribunale, accogliendo la domanda, sanciva la responsabilità del *tour operator* e dell'agenzia intermediaria per il caso di omessa informazione all'acquirente di pacchetto turistico in ordine alla situazione socio-politica critica del luogo di destinazione; sanciva, inoltre, la sussistenza di responsabilità del solo *tour operator* per l'omesso intervento in loco e per la omessa attivazione per un celere rientro.

## L'overbooking

Sovraprenotazione - in lingua inglese: *overbooking*- è un termine usato principalmente dalle compagnie aeree (ma anche in altri ambiti, come l'industria alberghiera) per definire situazioni in cui si accettano prenotazioni al di sopra delle capacità effettive dell'aeromobile.

L'*overbooking*, molto utilizzato nelle compagnie aeree, significa che si accettano prenotazioni oltre il numero di posti realmente a disposizione, considerando la probabilità che al momento dell'imbarco si presenteranno dei passeggeri in meno, sia per annullamenti o per cambi di prenotazioni prima del volo, sia per mancata presentazione al check-in (tecnicamente *no-show*).

L'*overbooking* è differente dall'inserimento in lista d'attesa, condizione in cui il passeggero che prenota viene informato della situazione ed accetta di essere inserito in coda in attesa di posti che si rendano liberi per annullamenti o cambi.

Ancora differente è il caso dei biglietti per i dipendenti (*staff ticket*), o biglietti emessi con sconti particolari, per cui il passeggero si imbarca solo quando tutti gli altri passeggeri abbiano effettuato il *check-in* e l'*handling agent* abbia verificato la disponibilità di posti liberi sull'aeromobile.

La prenotazione, quindi, non assicura l'occupazione del posto, ma solo l'operazione di *check-in* e la corrispettiva emissione della carta d'imbarco assicura che il posto venga assegnato definitivamente.

Quando, però, la previsione dell'operatore professionale si rivela errata, con conseguente numero di passeggeri o di turisti superiore al numero dei posti disponibili, si verifica l'inadempimento del contratto di trasporto, o di quello d'albergo, con conseguente responsabilità del vettore o dell'albergatore medesimo.

## ***L'overbooking nel trasporto aereo***

Per quel che attiene l'*overbooking* aereo, si osserva che il fenomeno, maggiormente frequente rispetto a quello alberghiero, risulta attualmente disciplinato dal regolamento CE 11 febbraio 2004, nr. 261, di immediata applicazione negli stati membri, entrato in vigore il 17 febbraio 2005, che ha abrogato il precedente regolamento CE 295/1991.

Il regolamento in esame detta norme per l'ipotesi di cancellazione del volo, di prolungato ritardo ovvero di negato imbarco, venendo a soppiantare le previsioni del regolamento 295/1991 con il quale, già in precedenza, la Comunità europea era intervenuta a tutela dei viaggiatori, dettando alcune garanzie in favore di coloro nei cui confronti veniva attuarsi il negato imbarco.

Il precedente regolamento mostrava, in particolare, limiti costituiti dalla mancata estensione della tutela ai voli non di linea, ovvero ai voli in partenza da un aeroporto di uno Stato terzo destinazione del territorio comunitario; era inoltre carente per quel che attiene alle ipotesi di ritardo e di cancellazione del volo.

Il nostro legislatore, con d.lgs. del 27 gennaio 2006, nr. 69 è intervenuto prevedendo sanzioni per la violazione delle disposizioni del regolamento comunitario.

Nel decreto, l'organo incaricato dell'applicazione del regolamento e dell'irrogazione delle sanzioni è l'ENAC, Ente nazionale per l'aviazione civile.

Le sanzioni amministrative sono applicabili ai vettori che si rendano responsabili della violazione delle procedure previste dal regolamento 261/2004 e della mancata erogazione delle compensazioni previste dalla medesima normativa.

Per quel che attiene gli elementi costitutivi della fattispecie, gli stessi sono disciplinati dal regolamento comunitario.

L'art. 2 del regolamento 261/2004 definisce il negato imbarco come *«Il rifiuto di trasportare passeggeri su un volo sebbene i medesimi si siano presentati per l'imbarco nel rispetto delle condizioni di cui all'art. 3, par. 2, salvo che vi siano ragionevoli motivi per negare loro l'imbarco, quali ad esempio motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio inadeguati»*.

Dalla dizione normativa si desume come gli elementi costitutivi siano tre:

- a) il fatto oggettivo della negazione del negato imbarco;
- b) il rispetto da parte del passeggero, in attuazione del suo obbligo di cooperazione con il vettore, delle prescrizioni relative alla presentazione alle operazioni di *check in*;
- c) l'assenza di cause di giustificazione.

La disciplina dell'*overbooking* deve essere distinta dal ritardo e dalla cancellazione del volo, anch'essi disciplinati dal regolamento 261/2004.

In caso di negato imbarco il vettore, secondo le previsioni dell'art. 7, ha l'obbligo di effettuare una scelta tra i passeggeri, domandando, *in primis*, se vi siano soggetti che volontariamente decidano di rinunciare al viaggio, in cambio di benefici da concordarsi tra le parti.

Agli altri passeggeri non consenzienti cui venga rifiutato l'imbarco, il vettore deve, invece, immediatamente versare una compensazione pecuniaria e prestare loro l'assistenza prevista dagli artt. 8 e 9, vale a dire l'offerta fra il rimborso del biglietto, qualora il passeggero non abbia più interesse ad effettuare il volo e un volo verso la destinazione di partenza; ovvero l'imbarco sul primo volo alternativo verso la destinazione finale, a condizioni comparabili; ovvero, infine, l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in una data confacente alle esigenze del passeggero.

L'art. 9 impone, inoltre, al vettore di garantire un'assistenza immediata al passeggero, consistente in vitto e alloggio e nella possibilità di comunicare quanto sia necessario, via fax o telefono.

In ipotesi di cancellazione del volo il regolamento stabilisce, anche in tal caso, l'obbligo del vettore di erogare la compensazione di cui all'art. 7, salva la dimostrazione circa l'addebitabilità della cancellazione a circostanze eccezionali, che non si sarebbero potute evitare, ma, prontamente portate a conoscenza del passeggero. Così la responsabilità vettoriale viene ricondotta a colpa presunta, dalla quale ci si può liberare fornendo la

prova della preventiva, corretta e completa informazione del passeggero, ovvero della assoluta imprevedibilità delle cause che hanno condotto alla cancellazione del volo.

Per quel che attiene, infine, al ritardo, gli obblighi del vettore sono stabiliti dall'art. 6, norma che procede ad una graduazione della responsabilità che tiene conto della gravità del ritardo e della lunghezza della tratta da percorrere.

### ***L'overbooking alberghiero***

L'*overbooking* alberghiero obbliga l'organizzatore a collocare il consumatore in un albergo di categoria uguale ovvero superiore rispetto a quello convenuto, senza oneri per il turista, nonché alla messa a disposizione dello stesso di tutti i mezzi di trasporto idonei per procedere alla sua sistemazione.

In conseguenza di un *overbooking* alberghiero, l'organizzatore di viaggi è tenuto a predisporre una sistemazione dei clienti (cosiddetta "riprotezione") presso un albergo della medesima categoria e che offra servizi dello stesso livello di quelli forniti dall'albergo cui si riferisce il contratto di viaggio, rendendosi altrimenti responsabile del danno subito dai viaggiatori.

Secondo una sentenza del Tribunale di Torino del 28 novembre 1996, *«Il risarcimento del danno da "overbooking" nell'albergo prenotato dall'organizzatore di viaggi comprende, nel caso di "riprotezione" presso l'albergo di categoria inferiore o comunque non dotato di servizi e delle caratteristiche propri dell'albergo originariamente prenotato, non solo la differenza tra il prezzo effettivamente sborsato dai viaggiatori ed il prezzo che questi avrebbero dovuto corrispondere qualora la prenotazione avesse avuto originariamente ad oggetto il servizio successivamente offerto, ma anche il risarcimento del danno cosiddetto da "vacanza rovinata"».*

In giurisprudenza, si è riscontrata una fattispecie di *overbooking* alberghiero in una ipotesi in cui le attrici, che avevano prenotato una vacanza in *bungalow* alle Maldive, una volta giunte sull'isola, avevano appreso che lo stesso non era disponibile, con conseguente necessità di accettare, dopo 6 ore di attesa in aeroporto, di dover soggiornare *«a bordo di una lussuosa nave da crociera»*, ove avevano incontrato altri turisti, egualmente ospitati sul

natante per problemi di *overbooking*, e di aver preso possesso del *bungalow* solo dopo due giorni dall'arrivo.

Il Tribunale di Monza, adito al proposito, ha condannato il *tour operator* alla rifusione del danno non patrimoniale, qualificato quale morale, affermando che l'*overbooking* costituisce il risultato tipico di una cattiva organizzazione del *tour operator* che, in quanto tale, non giustifica l'esonero da responsabilità ma costituisce invece inadempimento specifico e pienamente imputabile.

## **La responsabilità degli operatori turistici**

Le norme previste dagli articoli 93 e segg. del Codice del Consumo disciplinano la responsabilità degli operatori turistici in caso di mancato o inesatto adempimento delle prestazioni oggetto del pacchetto turistico.

L'art. 93, in particolare, stabilisce a carico del tour operator un principio d'imputazione della responsabilità alla quale può sottrarsi solo fornendo la prova rigorosa che l'inadempimento è dipeso da fatto a lui non imputabile secondo i criteri di diligenza che sono propri della cosiddetta responsabilità professionale, così come sono specificatamente indicati dal successivo art. 96, che indica i casi in cui è consentito l'esonero di responsabilità (colpa del consumatore, fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, caso fortuito o forza maggiore).

Particolare importanza riveste il secondo comma dell'art. 93, a norma del quale l'organizzatore di viaggi che si avvale di altri prestatori di servizi, è comunque tenuto a risarcire al consumatore i danni derivanti dall'inesatto adempimento delle prestazioni ad essi affidate, salvo il diritto di rivalsa. In questo caso la responsabilità si oggettivizza, trovando il suo fondamento nel rischio di impresa: la *ratio* della norma è quella di consentire al consumatore di ottenere, con maggiore facilità, il risarcimento del danno subito, individuando nella sua controparte contrattuale il soggetto tenuto all'integrale risarcimento, ancorché si avvalga di servizi forniti da terzi.

La disciplina normativa della responsabilità dell'organizzatore del servizio tutto compreso e del venditore del pacchetto turistico per l'inadempimento degli obblighi contrattualmente assunti, costituisce certamente la parte più significativa e maggiormente qualificante dell'intero regime normativo introdotto dal decreto legislativo 111/1995.

E' stato osservato che il profilo della responsabilità costituisce il fulcro essenziale della regolamentazione del contratto di viaggio, anche sotto altro e differente profilo, legato

alla regolamentazione e definizione dei criteri di ripartizione dei rischi d'impresa tra *tour operator* e consumatore.

### ***La responsabilità degli operatori professionali secondo le previsioni della CCV***

La Convenzione Internazionale relativa ai contratti di viaggio (CCV) opera una netta distinzione tra la responsabilità dell'organizzatore e quella dell'intermediario.

Ai sensi dell'art. 13, comma 1, della CCV, infatti, *«L'organizzatore di viaggi risponde di qualunque pregiudizio causato al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale dei suoi obblighi di organizzazione quali risultano dal contratto o dalla presente Convenzione, salvo che egli non provi di essersi comportato da organizzatore di viaggi diligente».*

Risponde, inoltre, dei danni che il viaggiatore abbia subito per effetto dell'esecuzione dei servizi compresi nel viaggio organizzato, sia nel caso in cui le prestazioni siano state eseguite da tale soggetto direttamente (art. 14), sia nell'ipotesi in cui i servizi siano stati forniti da terzi (art. 15).

Infine, la responsabilità viene stabilita anche con riferimento agli atti e alle omissioni dei suoi rappresentanti e preposti, qualora questi agiscano nell'esercizio delle loro funzioni (art.12).

Con riferimento alla posizione dell'intermediario, la CCV prevede che *«L'intermediario di viaggi risponde di qualsiasi inosservanza che commette nell'adempimento dei suoi obblighi, l'inosservanza venendo stabilita considerando i doveri che competono ad un intermediario di viaggi diligente»* (art. 22, comma 1).

L'intermediario risponde laddove, nell'adempimento di tali obblighi, si avvalga di propri impiegati o agenti, degli atti o delle omissioni di questi (art. 21). Non risponde, però, dell'inadempimento (totale o parziale) *«di viaggi, soggiorni o altri servizi che siano oggetto del contratto»* (art. 22, par. 3).

Particolare rilievo viene inoltre attribuito alla possibilità, per l'organizzatore, di liberarsi della responsabilità provando la propria diligenza. Si evidenzia che, mentre la disciplina del Codice del Consumo risulta strutturata con la previsione di una responsabilità

oggettiva del *tour operator*, la disciplina della CCV prevede una sorta di colpa presunta, dalla quale ci si può liberare con la prova contraria.

### ***Il rapporto tra responsabilità dell'organizzatore e del venditore nella direttiva CE 90/314***

L'art. 5 della direttiva CE 90/314, prevede che *«Gli stati membri prendono le misure necessarie per garantire che l'organizzatore e/o il venditore parte del contratto siano responsabili nei confronti del consumatore della buona esecuzione degli obblighi risultanti dal contratto, sia che tali obblighi debbano essere eseguiti da lui stesso sia che debbano essere eseguiti da altri prestatori di servizi, fatto salvo il diritto dell'organizzatore e/o del venditore di rivalersi presso questi altri prestatori di servizi».*

Il comma 2 della direttiva rimette, inoltre, ai singoli stati membri la scelta circa l'individuazione delle misure necessarie per la disciplina effettiva della responsabilità dell'organizzatore e del venditore, facendo salva la non imputabilità per le ipotesi, ben disciplinate, di esenzione dalla responsabilità.

Secondo alcuni autori, la disciplina comunitaria non attribuirebbe agli stati membri alcuna discrezionalità in ordine alla soluzione da adottare, essendo pacifica la statuizione in punto di affermazione di responsabilità solidale fra organizzatore e venditore del viaggio.

Tale conclusione viene raggiunta affermandosi che il fine ultimo della normativa si individua nella tutela del consumatore, la quale impone di attribuire ad entrambi i soggetti operatori professionali, che intervengono nel rapporto, una propria e solidale responsabilità in ordine all'esatto adempimento.

## ***Il rapporto tra responsabilità dell'organizzatore e del venditore nel decreto 111/1995 e nel Codice del Consumo***

L'art. 14, comma 1 del decreto 111/1995, prevede che, *«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»*.

La norma è oggi trasfusa, senza variazioni, nell'art. 93, comma 1 del Codice del Consumo.

La formula prescelta ed utilizzata dal legislatore italiano, secondo la quale i due operatori professionali rispondono *«secondo le rispettive responsabilità»*, appare senza dubbio vera, in considerazione dei principi generali in materia di responsabilità civile, secondo i quali ciascuno risponde, comunque, del danno cagionato dal proprio fatto doloso e colposo, risultando le ipotesi nelle quali si risponde per il fatto di terzi sporadiche e comunque tassativamente indicate.

Attraverso tale formula si sottende una sorta di responsabilità sussidiaria ovvero solidale dei due operatori.

In giurisprudenza si segnalano numerosi casi nei quali detta solidarietà è stata affermata. Il Tribunale di Roma, adito da una coppia di coniugi in viaggio di nozze che, per tale occasione, aveva acquistato un pacchetto turistico denominato "giro del mondo" della durata di tre settimane, che aveva perduto, a causa della mancata assistenza dei corrispondenti locali, uno dei voli di collegamento fra le varie località da visitare, fatto che li aveva costretti ad esborsi suppletivi per il permanere di una notte nella stessa località e per l'acquisto del biglietto di viaggio autonomo per il rientro, ha condannato, in via solidale, organizzatore e venditore del pacchetto, rilevando che anche il *travel agent* ha l'obbligo di assicurare una prestazione di assistenza a terra dei clienti.

Analogamente, il Giudice di Pace di Bologna, in una fattispecie nella quale una coppia di coniugi, anch'essi in luna di miele, dopo aver acquistato un pacchetto turistico,

organizzato da un *tour operator* con sede in Roma, che includeva, fra gli altri, un soggiorno presso l'isola caraibica di Antigua e che si lamentavano di una serie di disagi, fra i quali, la totale mancanza di erogazione di acqua anche nei servizi igienici che li costringeva ad acquistare la stessa per la pulizia personale ed anche per l'utilizzo degli scarichi, esponendoli ad elevati costi, rilevando come compito dell'agenzia di viaggi non fosse solo quello di procurare ai turisti il pacchetto turistico, ma anche quello di organizzare il viaggio, condannava in solido i due operatori turistici convenuti.

Vi è anche, in giurisprudenza, chi ha ritenuto di affermare, durante la vigenza della CCV, la responsabilità solidale dei due operatori turistici facendo leva sul disposto di cui all'art. 2055 c.c., considerata norma generale in tema di responsabilità civile, per i danni patiti dal turista a causa della mancata riprotezione determinata da *overbooking* alberghiero.

### ***La responsabilità dell'organizzatore***

La responsabilità del *tour operator* viene disciplinata dagli artt. 93-96 del Codice del Consumo che hanno inglobato le previsioni di cui artt. 14-18 del decreto 111/1995.

Attualmente la responsabilità dei due operatori turistici viene trattata in via congiunta, sia pure «secondo le rispettive responsabilità» indicate nell'art. 93, comma 1.

L'organizzatore e l'intermediario, inoltre, rispondono del danno cagionato al consumatore da altri prestatori di servizi di cui l'organizzatore o il venditore si avvalgano (art. 3, comma 2); inoltre rispondono per il danno alla persona (art. 94) o per danni diversi (art. 95) cagionati al consumatore nella fase esecutiva del contratto (art. 96).

L'obbligazione gravante sull'organizzatore viene qualificata come obbligazione di risultato, atteso il necessario conseguimento del fine cui il turista mira nel momento in cui formula la sua richiesta di viaggio.

Ne deriva che l'organizzatore è tenuto a rispondere non solo del proprio operato, ma anche di quello riconducibile ad autonoma attività degli ausiliari dei quali lo stesso abbia ritenuto di avvalersi.

Il *tour operator* altro non è che un assemblatore di piccoli segmenti del viaggio il cui compito è proprio quello di fornire il risultato finale dell'assemblaggio medesimo, al turista che decide di procedere all'acquisto.

Le previsioni normative impongono all'organizzatore, tutta una serie di ulteriori obblighi da espletare direttamente.

In primo luogo viene stabilito, a carico del *tour operator*, l'ulteriore obbligo di attivarsi allorché si verificano, nel corso della vacanza, l'impossibilità di effettuare una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto e di predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato, non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del consumatore (art. 91, comma 4).

In secondo luogo, per quel che attiene gli obblighi informativi ricadenti sul *tour operator*, questi riguardano l'obbligo di riferire ogni informazione a sua conoscenza relativa alla modalità di accesso e alle condizioni esistenti presso il paese di destinazione al momento della visita.

In particolare, sotto il primo profilo, si segnala l'obbligo di comunicare la necessità di preventiva acquisizione di visti di ingresso; sotto il secondo profilo, si individua l'obbligo di comunicare se la situazione politica del paese sconsigli l'accesso, ovvero anche se le condizioni meteorologiche del periodo siano tali da non far godere in via ottimale della vacanza.

Si evidenzia, in proposito, una recente decisione del Giudice di Pace di Bari che ha condannato i due operatori professionali (organizzatore ed intermediario) al risarcimento dei danni patiti da una turista, alla quale era stato consigliato di recarsi in vacanza in una cittadina del Montenegro, omettendo di riferire che nella ridente località prescelta era in atto una grave siccità che comportava l'impossibilità di avere acqua nelle stanze e l'impossibilità per gli stessi albergatori di procedere alla pulizia delle stanze di albergo e della relativa biancheria.

## **Il danno da vacanza rovinata**

Il *danno da vacanza rovinata* può essere definito come quel danno risentito dal turista per non avere potuto godere pienamente del viaggio organizzato come occasione di svago e/o di riposo.

Esso si inserisce nella più ampia problematica del danno non patrimoniale e dei suoi rapporti con il danno patrimoniale.

Ci si riferisce, pertanto, esclusivamente a quel pregiudizio non patrimoniale (non traducendosi in nocumento economico, né in termini di danno emergente né in termini di lucro cessante, se si vuole adottare la concezione classica di danno "patrimoniale"), non corporale e *transeunte*: figura, quindi, vicina a quella di danno morale.

La norma di riferimento in materia è l'art. 2059 c.c., ai sensi del quale il danno non patrimoniale è risarcibile nei soli casi previsti dalla legge.

La ratio dell'art. 2059 c.c. va ricercata nel suo collegamento con l'art.185 c.p., che ai tempi dell'entrata in vigore del codice civile era l'unica norma che potesse dare un senso alla disposizione in parola. In particolare, l'intento del legislatore era quello di sanzionare in modo particolare e accentuato l'illecito derivante da reato.

Diverse sono le tesi circa la qualificazione del danno da vacanza rovinata: le due principali tesi sono quelle riferibili ad un danno di tipo **patrimoniale** e ad un danno di tipo **esistenziale**.

### ***Danno patrimoniale***

Ai sensi dell'art. 2043 c.c., tale danno, si identifica nella mancata soddisfazione delle "aspettative ricreative" sorte a seguito della stipulazione del contratto di viaggio e costituendo, così, un vero e proprio inadempimento di una prestazione, suscettibile di valutazione patrimoniale.

Questa tesi, tuttavia, non è condivisibile: il benessere che ci si aspetta dalla vacanza non può, infatti, configurarsi come una "prestazione" dedotta nel contratto e alla quale è obbligato il venditore: questi infatti è tenuto unicamente ad una puntuale esecuzione degli obblighi specificamente previsti nel contratto di viaggio; altrimenti al viaggiatore sarebbe sufficiente asserire che "non si sia divertito", per configurare un inadempimento della controparte.

### ***Danno esistenziale***

Ai sensi del disposto art. 2059 c.c., il bene "vacanza" è tutelato all'art. 2 Cost. e sarebbe, pertanto, una di quelle attività nella quale si «*svolge la personalità dell'individuo*».

Anche la Cassazione, pronunciandosi in materia di lavoro, giunge a conclusioni analoghe: il diritto alle ferie non è il mero corrispettivo del lavoro ma, ai sensi dell' art. 2 Cost., permette di svolgere attività ricreative, di coltivare rapporti familiari ed amicali ecc.; è quindi necessario per lo svolgersi della personalità dell'individuo. Stesso discorso deve quindi ritenersi valido anche per le vacanze, che rappresentano il modo più consueto con il quale viene esercitato il proprio diritto alle ferie.

Il danno da vacanza rovinata è, oggi nel nostro ordinamento, risarcibile, grazie a due interventi normativi importanti.

Il primo è costituito dalla Convenzione di Bruxelles relativa ai contratti di viaggio in ambito internazionale, ratificata in Italia e quindi ivi pienamente operante; essa stabilisce espressamente la risarcibilità di «*qualunque pregiudizio*» subito dal viaggiatore.

Il secondo è costituito dalla direttiva 90/314/CEE, attuata in Italia con la legge 11/1995, relativa alla vendita di pacchetti "tutto compreso" nel territorio dello Stato.

Nel 2002 tale direttiva è stata oggetto di una sentenza della Corte di Giustizia che ha interpretato le disposizioni relative al risarcimento come comprensive anche del danno da vacanza rovinata.

Il nostro ordinamento prevede una tutela per il consumatore che non abbia potuto godere della vacanza a causa di disservizi imputabili all'organizzatore del viaggio (il tour operator) o al venditore dello stesso (l'agenzia di viaggi).

Con il decreto legislativo 17.03.1995 nr. 111, l'Italia ha dato applicazione alla direttiva CEE n° 90/314 del 13.06.1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso: tale normativa è un importantissimo strumento di tutela per il consumatore che ha acquistato un pacchetto turistico, cioè la vacanza "tutto compreso", risultante dalla combinazione di almeno due degli elementi tra trasporto, alloggio, servizi turistici non accessori al trasporto o alloggio.

Il contratto di vendita dei pacchetti turistici deve essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi ed al consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dal tour operator o dall'agenzia di viaggi.

### ***Obblighi del tour operator o dell'agenzia di viaggi: l'informazione***

Prima della conclusione del contratto, il tour operator o l'agenzia di viaggi devono fornire per iscritto informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione Europea in materia di passaporto e visto, gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.

Prima dell'inizio del viaggio gli stessi soggetti devono comunicare al consumatore, per iscritto, tutte le informazioni necessarie circa orari, itinerari, generalità e recapiti dell'organizzatore o di eventuali suoi rappresentanti locali.

E', comunque, fatto divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto, qualunque sia il mezzo

mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al consumatore: opuscoli informativi, pubblicità alla radio o tv, sui giornali ecc.

Tutte le informazioni riportate nei cataloghi ed opuscoli informativi sono vincolanti per il tour operator, ragion per cui il consumatore può denunciare eventuali difformità come un vero e proprio inadempimento contrattuale.

### ***Le caratteristiche principali del danno da vacanza rovinata***

Con la norma in esame, quindi, sono state tratteggiate le caratteristiche principali del danno da vacanza rovinata.

Con essa, infatti, il legislatore ha:

- 1) individuato le cause che possono dar luogo al danno da vacanza rovinata nell'«*inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico*»;
- 2) specificato che l'inadempimento non deve essere «*di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 codice civile*»;
- 3) definito, in buona sostanza, il danno da vacanza rovinata correlando lo stesso «*al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta*».

### ***Interessi non patrimoniali***

Gli interessi di carattere non patrimoniale del turista assumono, quindi, rilievo sul piano delle obbligazioni contrattuali.

La prestazione del *tour operator* è, infatti, preordinata al loro soddisfacimento, con la conseguenza che dall'inadempimento dell'organizzatore possono restare pregiudicati proprio gli interessi di natura non economica inerenti alla persona del viaggiatore.

Sotto questo profilo, la risarcibilità del danno non patrimoniale rappresenta una conseguenza diretta dell'inadempimento.

### ***Cosa può fare il turista***

Nei casi di mancato adempimento delle obbligazioni assunte dall'organizzatore quindi, il turista potrà chiedere, oltre al risarcimento del danno patrimoniale, derivante dalla mancata fruizione dei servizi acquistati, anche il ristoro del danno alla persona, rappresentato dalle frustrazioni e dalle tensioni derivanti dal mancato godimento della vacanza, intesa quale momento di svago e di riposo.

## **Il caso del naufragio della nave Costa Concordia**

Per quanto concerne il recente e tragico disastro della nave crociera Costa Concordia, è possibile fornire alcuni consigli circa i danni che lo sfortunato consumatore/utente per i quali potrebbe richiedere il risarcimento del danno alla compagnia navale, approfondendo in particolare il tema della vacanza rovinata.

Ci occuperemo solo di coloro che non hanno riportato lesioni o perso la vita nel drammatico incidente.

In questi casi, i feriti o i parenti delle vittime potranno costituirsi parte civile nei procedimenti penali contro i responsabili individuati dalla magistratura.

Riguardo invece i passeggeri che, per fortuna, non rientrano nei casi di cui sopra, è necessario distinguere fra danni patrimoniali e danni non patrimoniali.

### ***Danni patrimoniali***

Possono comprendere:

1. Integrale risarcimento del costo della crociera e/o del pacchetto viaggio turistico.
2. Risarcimento del costo degli oggetti andati perduti durante l'abbandono della nave.

Per quanto concerne questo aspetto, è necessario inviare la richiesta di risarcimento alla compagnia navale entro 10 giorni con raccomandata a/r, e redigere un elenco dettagliato dei beni andati perduti (soldi, vestiti, gioielli etc.). Si consiglia, altresì, di procurarsi ed eventualmente esibire, anche in seguito all'invio della raccomandata, ogni documento utile a dimostrare che il bene era effettivamente a bordo (scontrini, fotografie, testimoni). Il tetto massimo di risarcimento previsto per i beni persi a bordo è di euro 20.000. Il termine dei 10 giorni cui si è fatto richiamo potrebbe anche non essere considerato perentorio, secondo un diffuso orientamento dottrinale accolto da una parte della giurisprudenza. Difatti, in virtù delle

disposizioni del Codice del Turismo (art. 49): «Il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di raccomandata o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.» La normativa non prevede, pertanto, un obbligo (“deve”), ma una possibilità (“può”). Anche il Codice del Consumo (art. 98 – servizi turistici) non prevede un diretto obbligo giuridico, per il consumatore, di sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

In ogni caso, per evitare future contestazioni, si consiglia comunque di inviare la raccomandata entro i dieci giorni dal disastro. Fermo restando che, anche superato questo termine, non viene teoricamente negata la possibilità di sporgere reclamo.

3. Integrale risarcimento di tutte le spese successive occorse per far fronte all'emergenza (ad esempio: pernottamenti forzati, spese di trasporto, di vitto etc..).

### ***Danni non patrimoniali***

Per quanto riguarda i danni non patrimoniali pensiamo sia giusto, e doveroso, richiedere:

1. Risarcimento del **danno da vacanza rovinata**.

Il nocumento era stato già previsto dalla giurisprudenza (a partire dal sentenza della Corte di Giustizia CE 12 marzo 2002 n. C-168/00), ma ora viene espressamente codificato dal Codice del Turismo (art. 47). Anche una lettura del combinato disposto degli art. 2059 c.c. e dell'art.92 comma 2 del Codice del Consumo, aveva permesso alla giurisprudenza di ricostruire il danno da vacanza rovinata come danno non patrimoniale da inadempimento contrattuale.

In sintesi, si richiede il **risarcimento per non aver potuto usufruire della vacanza**, e quindi di un periodo di svago, relax e riposo ritenuti indispensabili per il benessere psico-fisico di una persona. Chi non riesce ad usufruire di questo beneficio vede *«compromesse la possibilità di realizzare un progetto teso al miglioramento delle potenzialità psico-fisiche, attraverso l'allentamento delle tensioni nervose connaturate all'intensità della vita moderna, e*

*al miglioramento delle complessive condizioni di vita per la conseguita capacità di reinserirsi nell'abituale contesto sociale, familiare e lavorativo ed affrontare così gli aspetti negativi in maniera meno drammatica e più distesa»* (estratto giurisprudenziale). Diritti fondamentali di una persona i quali, ribadiamo, sono già stati ampiamente riconosciuti dalla giurisprudenza (pur con recente esclusione dei disagi minori e delle conseguenti c.d. liti bagatellari) e dal legislatore nel Codice del Consumo e del Turismo.

Atteso che lo stesso Codice non fissa un tetto minimo e massimo di risarcimento, spetterà al Giudice il compito di stabilire la cifra ritenuta equa, ai sensi dell'art. 1226 c.c. Il Giudicante potrà ad esempio valutare, con maggior favore risarcitorio, l'irripetibilità del viaggio (viaggio di nozze), il valore "affettivo" della vacanza (viaggio per riunirsi con i parenti), lo stress subito a causa dei disservizi. Tutti fattori che il richiedente ha in ogni modo l'onere di allegare nella domanda giudiziale. Insomma, la vacanza non deve più essere vista come "lusso" o esigenza voluttuaria, ma come momento indispensabile e necessario nella vita di una persona. Visto che il rapporto è di solito contrattualmente definito alla base (con la compagnia navale in questo caso), è evidente che il turista viaggiatore ha diritto di godere appieno di tutti i benefici previsti dal periodo di riposo.

## 2. Risarcimento del **danno morale e/o esistenziale**

Consistente, a seguito del disastro, nello *shock* subito, trauma, sofferenza interna, spavento, stress, e generali patimenti subiti.

Vi è da dire che questo tipo di domanda non sempre viene accolta negli ondivaghi Tribunali, in caso di rapporto regolato contrattualmente (come nel caso *de quo*), e lo stesso tipo di danno potrebbe essere fatto rientrare nell'ipotesi omnicomprensiva di "vacanza rovinata". Ma la lettura costituzionalmente orientata dell'art. 2059 c.c. (sentenze gemelle della cassazione n. 8827 e 8828 del maggio 2003), e tutto il successivo orientamento giurisprudenziale, dovrebbe permettere, perlomeno, di poter avanzare questo tipo di richiesta. In sintesi: danno da vacanza rovinata e danno morale possono essere considerate due voci distinte e da risarcire autonomamente. Il

primo danno è riferito alla vacanza in sé, all'evento viaggio che non si è verificato, al riposo di cui non ho potuto usufruire. Il secondo documento riguarda soltanto i patimenti subiti durante la notte della tragedia. Perché negare il risarcimento morale al passeggero che ha affrontato e subito un'esperienza così devastante? (paura, spavento, stress, shock).

**3. Risarcimento del valore affettivo degli oggetti andati perduti** (ad esempio: gioielli con particolare significato familiare).

E' consigliabile durante la procedura l'assistenza di un legale, anche per poter richiedere e quantificare adeguatamente tutti i danni. A parziale consolazione di quanti hanno subito danni nella terribile notte del naufragio, vi è da dire che la compagnia navale è assicurata, con copertura fino a 3 miliardi di dollari, con il colosso Standard P&I club. Una mutua assicuratrice che, per solito, definisce con le parti prima di arrivare al processo. Questo sia per evitare di aggravare ancor di più l'immagine della compagnia, sia per evitare di lasciare esposta per anni la Costa Crociere nelle aule giudiziarie. Senza escludere la facoltà normativa, concessa a più consumatori, di unirsi in una class action contro la compagnia navale.

### ***Prova dei danni***

È importante raccogliere e conservare tutta la documentazione che provi i danni patiti, come ad esempio certificati medici, scontrini, ricevute, foto, nomi e recapiti di eventuali testimoni, nonché il contratto di acquisto della crociere e la carta d'imbarco. Copia della documentazione dovrà essere allegata alla richiesta di risarcimento inviata a Costa Crociere S.p.A.

## **Bibliografia**

Simone Caterbi, Il danno da vacanza rovinata. (Giuffrè Editore), (2010).

## **Sitografia**

<http://it.wikipedia.org/wiki/Sovraprenotazione>

<http://www.consumatori.it>

<http://www.viaggiare.net>

<http://www.iltuolegale.it>

<http://www.codiceturismo.com>

<http://www.avvocato.it>

<http://www.studiocataldi.it>