

Monia Fabiani



Destinazione paradiso: ..o no?!?

Mini-guida per il turista “rovinato”
anche ai sensi del decreto legislativo 28/2010



Dirittomoderno

Per orientarsi nel cambiamento

EDIZIONI  CSP

Sommario

Novità normative	3
Risarcimento del danno materiale	4
Danno da vacanza rovinata	6
Mediazione	11
Caso pratico	14

1. Novità normative

Il 21 giugno 2011 è entrato in vigore il *cd.* Codice del Turismo, ovvero il nuovo testo unico che abroga e riunisce tutte le precedenti leggi emanate nel settore del turismo.

L'art. 1 del **decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79** recante il *Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio* approva il **Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo**, contenuto nell'**allegato 1**.

Tra le novità, che interessano la tutela del turista, si segnalano:

- la creazione dello *Sportello del turismo*, a cui il turista potrà rivolgersi sia per ottenere informazioni ed assistenza, sia al fine di presentare eventuali reclami (segue un decreto attuativo per la sua gestione);
- l'abrogazione delle norme relative ai pacchetti viaggio contenute nel *cd.* Codice del consumo (decreto legislativo n. 206/2005) in quanto assorbite dal Codice del turismo. La novità più rilevante riguarda, in particolare, la possibilità di prevedere l'esclusione del

diritto di recesso nei contratti firmati a distanza o fuori dalle sedi commerciali del venditore;

- il riconoscimento del risarcimento del danno materiale (artt. 44 e ss) e del risarcimento da danno da vacanza rovinata (art. 47).

2. Risarcimento del danno materiale

L'**art. 44** prevede il risarcimento per il danno derivante dall'inadempimento o dalla inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. Tale diritto si prescrive in tre anni dal rientro del turista nel luogo di partenza.

In caso di inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto, si applica invece l'art. 2951 c.c.:

Art. 2951. Prescrizione in materia di spedizione e di trasporto.

Si prescrivono in un anno i diritti derivanti dal contratto di spedizione e dal contratto di trasporto.

La prescrizione si compie con il decorso di **diciotto mesi** se il trasporto ha inizio o termine fuori d'Europa.

Il termine decorre dall'arrivo a destinazione della persona o, in caso di sinistro, dal giorno di questo, ovvero dal giorno in cui e' avvenuta o sarebbe dovuta avvenire la riconsegna della cosa al luogo di destinazione.

Si prescrivono parimenti in **un anno** dalla richiesta del trasporto i diritti verso gli esercenti pubblici servizi di linea indicati dall'art. 1679.

Da rilevare la previsione del terzo comma che rende nullo ogni

accordo che stabilisca limiti di risarcimento per i danni alla persona.

L'art. 45 fissa, inoltre, la responsabilità nell'ipotesi di danno diverso da quello alla persona, stabilendo che le parti contraenti possano convenire in forma scritta limitazioni al risarcimento del danno derivante dall'inadempimento o dalla inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico.

Questi limiti non possono però essere inferiori, pena la nullità, a quanto previsto dalle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli artt. 1783 e 1784 c.c.:

Art. 1783. Responsabilità per le cose portate in albergo.

Gli albergatori sono responsabili di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo.

Sono considerate cose portate in albergo:

- 1) le cose che vi si trovano durante il tempo nel quale il cliente dispone dell'alloggio;
- 2) le cose di cui l'albergatore, un membro della sua famiglia o un suo ausiliario assumono la custodia, fuori dell'albergo durante il periodo di tempo in cui il cliente dispone dell'alloggio;
- 3) le cose di cui l'albergatore, un membro della sua famiglia o un suo ausiliario assumono la custodia sia nell'albergo, sia fuori dell'albergo, durante un periodo di tempo ragionevole, precedente o successivo a quello in cui il cliente dispone dell'alloggio.

La responsabilità di cui al presente articolo è limitata al valore di quanto sia deteriorato, distrutto o sottratto, sino all'equivalente di cento volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata.

Art. 1784. Responsabilità per le cose consegnate e obblighi dell'albergatore.

La responsabilità dell'albergatore è illimitata:

- 1) quando le cose gli sono state consegnate in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare.

L'albergatore ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore; egli può rifiutarsi di riceverli soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto della importanza e delle condizioni di gestione dell'albergo, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

L'albergatore può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucri chiuso o sigillato.

Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dalla data del rientro del turista.

L'**art. 46** prevede delle ipotesi di esonero di responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario, quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista ovvero è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile od inevitabile, nonché da caso fortuito o forza maggiore.

L'organizzatore o l'intermediario sono tenuti ad apprestare con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del turista al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo comunque il diritto al risarcimento nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questi imputabile.

3. Danno da vacanza rovinata

La grande novità del Codice del turismo è, tuttavia, inserita nell'**art. 47** con il formale riconoscimento di quello che viene definito danno

da vacanza rovinata.

Si tratta di una novità non assoluta, in quanto già individuata dalla giurisprudenza più recente; tuttavia questo può considerarsi il primo riconoscimento normativo.

La giurisprudenza di merito ha, da tempo, ritenuto risarcibile alla luce della normativa comunitaria il danno per minore godimento della vacanza, per i disagi o per le aspettative deluse.

In particolare, la Corte di Giustizia europea (sez. VI) con la pronuncia datata 12 marzo 2002 nel procedimento n. C-168/00 spiega che l'art. 5 della direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti all inclusive, deve essere

«...interpretato nel senso che il consumatore ha diritto al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in esecuzione di un contratto turistico rientrante nel campo di applicazione della direttiva».

Le aspettative del turista in molte occasioni vengono frustrate a causa di carenze od imprecisioni informative dovute al livello della qualità dell'alloggio, dei trasporti e dei servizi che non corrispondono agli standards promessi al momento dell'acquisto del pacchetto.

Queste circostanze, senza dubbio, degradano il viaggio da occasione di svago e di piacere a momento di disagio psico-fisico derivante dalla mancata realizzazione, totale o parziale, del programma previsto.

È così che la finalità di vacanza e di svago entra a far parte del contenuto negoziale del contratto *all-inclusive* stipulato, costituendone addirittura elemento caratterizzante ed obbligando l'organizzatore o l'intermediario a garantire la fruizione della vacanza secondo gli accordi conclusi.

L'eventuale inadempimento di questa obbligazione determina il risarcimento del danno da vacanza rovinata. La frustrazione della finalità di svago si traduce appunto in un vizio funzionale che determina l'estinzione del rapporto obbligatorio:

«..la finalità turistica o lo scopo di piacere della vacanza non costituisce un motivo irrilevante, ma connota la causa concreta del contratto di viaggio in quanto è funzionale e strumentale alla realizzazione dell'interesse a usufruire di una vacanza di riposo e di svago» (così Cass. civile sentenza 24 luglio 2007, n. 16315).

Il mancato godimento della vacanza si configura, dunque, come un danno strettamente legato all'inesatta od alla mancata esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto di vendita del pacchetto turistico.

E, quindi, legittima il turista a richiedere un risarcimento.

Nel caso in cui l'inadempimento o l'inesatta esecuzione sia di non scarsa importanza, ai sensi dell'articolo 1455 c.c.

«..non è sufficiente l'inadempimento ma occorre anche la verifica circa la non scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c., dovendo il giudice tenere conto della effettiva incidenza dell'inadempimento sul sinallagma contrattuale e verificare se, in considerazione della mancata o ritardata esecuzione della prestazione, sia da escludere per la controparte l'utilità del contratto alla stregua dell'economia complessiva dello stesso..» (così Cassazione civile, sez. VI, sentenza 13

il turista potrà chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed alla irripetibilità dell'occasione persa.

« Il danno da vacanza rovinata è il pregiudizio al benessere psichico materiale che il turista soffre per non aver potuto godere della vacanza quale occasione di piacere, svago e riposo, essendo la stessa intesa come periodo di rigenerazione delle proprie energie psico-fisiche. Questa tipologia di danno non comporta una perdita patrimoniale per il turista consumatore, ma viene, identificata come lo stress, il turbamento psicologico sofferto dallo stesso a causa degli inadempimenti, quali ad esempio le sistemazioni alberghiere ed i servizi offerti di livello inferiore rispetto a quelli promessi al momento dell'acquisto del pacchetto turistico. Il danno da vacanza rovinata presuppone, dunque, la concreta difformità delle prestazioni, sotto il profilo quantitativo e/o qualitativo, rispetto a quanto garantito e pubblicizzato nei cataloghi e nei depliant informativi; le informazioni in essi contenute sono infatti vincolanti per il tour operator e per il venditore, in relazione alle singole responsabilità, e valgono ad identificare le prestazioni principali ed accessorie, nonché ad individuarne la qualità e misura. Tale danno - come quello conseguente al disagio ed alla delusione per un viaggio vacanza che ha tradito le attese od aspettative del consumatore - è risarcibile come danno contrattuale in quanto conseguenza dell'inadempimento di un contratto turistico. In tal caso, infatti, sussiste il diritto del consumatore di fruire pienamente della vacanza, diritto che si riflette sulla causa stessa del contratto..» (da ultimo, Tribunale Bari, sez. II, sentenza 4 aprile 2011, n. 1220).

Il danno da vacanza rovinata consiste, pertanto, nel pregiudizio subito alla salute, quale stress ed ansia per non aver potuto godere della tranquillità che sarebbe stato lecito attendersi da una vacanza.

La giurisprudenza di merito più recente ha ricostruito il danno da vacanza rovinata come danno non patrimoniale da inadempimento

contrattuale, fondato sul combinato disposto dell'art. 2059 c.c.:

Art. 2059. Danni non patrimoniali.

Il danno non patrimoniale deve essere risarcito solo nei casi determinati dalla legge.

e dell'art. 92, comma 2, del Codice del consumo:

Art. 92. Diritti del consumatore in caso di recesso o annullamento del servizio

1. Quando il consumatore recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 90 e 91, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del consumatore, questi ha diritto di 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.

2. Nei casi previsti dal comma 1 il consumatore ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

3. Il comma 2 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.

Per far valere i propri diritti il turista ha tre anni di tempo per il danno alla persona ed un anno per danni diversi, a decorrere dal rientro nel luogo di partenza.

Inoltre, si prevede che il turista debba contestare ogni mancanza nell'esecuzione del contratto mediante tempestiva presentazione di un reclamo (art. 49). Cosicché l'organizzatore (ovvero il suo rappresentante locale) o l'accompagnatore possano sollecitamente trovare soluzione alle lamentele.

Entro 10 giorni dal rientro è possibile sporgere formale reclamo mediante l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento (ovvero con altri mezzi che comunque garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento) all'organizzatore o all'intermediario.

La mancata presentazione del reclamo potrà essere valutata ai fini dell'art. 1227 c.c.:

Art. 1227. Concorso del fatto colposo del creditore.

Se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate.

Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza.

4. Mediazione

L'art. 67 stabilisce la disciplina in caso di controversie.

La procedura di mediazione, disciplinata dal decreto legislativo n. 28/2010, costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale od arbitrale solo se è previsto da una clausola del contratto di fornitura dei servizi.

Tale previsione deve, tuttavia, essere specificamente approvata per iscritto dal turista al momento della conclusione del contratto.

Ciononostante ed in virtù della circostanza che, attualmente, la fornitura di servizi turistici non risulta tra le materie obbligatorie

per il tentativo di mediazione, rimane la facoltà del turista di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica od alla procedura di conciliazione.

Nella procedura di conciliazione il turista ha facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori. Essa è disciplinata dagli artt. 140 e 141 del decreto legislativo n. 206/2005:

Art. 140. Procedura

1. I soggetti di cui all'articolo 139 sono legittimati nei casi ivi previsti ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti richiedendo al tribunale:

a) di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti;

b) di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate;

c) di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate.

2. Le associazioni di cui al comma 1, nonché i soggetti di cui all'articolo 139, comma 2, possono attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di conciliazione dinanzi alla camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura competente per territorio, a norma dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580, nonché agli altri organismi di composizione extragiudiziale per la composizione delle controversie in materia di consumo a norma dell'articolo 141. La procedura è, in ogni caso, definita entro sessanta giorni.

3. Il processo verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dal rappresentante dell'organismo di composizione extragiudiziale adito, è depositato per l'omologazione nella cancelleria del tribunale del luogo nel quale si è svolto il procedimento di conciliazione.

4. Il tribunale, in composizione monocratica, accertata la regolarità formale del processo verbale, lo dichiara esecutivo con decreto. Il verbale di conciliazione omologato costituisce titolo esecutivo.

5. In ogni caso l'azione di cui al comma 1 può essere proposta solo dopo che siano decorsi quindici giorni dalla data in cui le associazioni abbiano richiesto al soggetto da esse ritenuto responsabile, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, la cessazione del comportamento lesivo degli interessi dei consumatori e degli utenti.

6. Il soggetto al quale viene chiesta la cessazione del comportamento lesivo ai sensi del comma 5, o che sia stato chiamato in

giudizio ai sensi del comma 1, può attivare la procedura di conciliazione di cui al comma 2 senza alcun pregiudizio per l'azione giudiziale da avviarsi o già avviata. La favorevole conclusione, anche nella fase esecutiva, del procedimento di conciliazione viene valutata ai fini della cessazione della materia del contendere.

7. Con il provvedimento che definisce il giudizio di cui al comma 1 il giudice fissa un termine per l'adempimento degli obblighi stabiliti e, anche su domanda della parte che ha agito in giudizio, dispone, in caso di inadempimento, il pagamento di una somma di denaro da 516 euro a 1.032 euro, per ogni inadempimento ovvero giorno di ritardo rapportati alla gravità del fatto. In caso di inadempimento degli obblighi risultanti dal verbale di conciliazione di cui al comma 3 le parti possono adire il tribunale con procedimento in camera di consiglio affinché, accertato l'inadempimento, disponga il pagamento delle dette somme di denaro. Tali somme di denaro sono versate all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnate con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze al fondo da istituire nell'ambito di apposita unità previsionale di base dello stato di previsione del Ministero delle attività produttive, per finanziare iniziative a vantaggio dei consumatori.

8. Nei casi in cui ricorrano giusti motivi di urgenza, l'azione inibitoria si svolge a norma degli articoli da 669-bis a 669-quaterdecies del codice di procedura civile.

9. Fatte salve le norme sulla litispendenza, sulla continenza, sulla connessione e sulla riunione dei procedimenti, le disposizioni di cui al presente articolo non precludono il diritto ad azioni individuali dei consumatori che siano danneggiati dalle medesime violazioni.

10. Per le associazioni di cui all'articolo 139 l'azione inibitoria prevista dall'articolo 37 in materia di clausole vessatorie nei contratti stipulati con i consumatori, si esercita ai sensi del presente articolo.

11. Resta ferma la giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo in materia di servizi pubblici ai sensi dell'articolo 33 del decreto legislativo 31 marzo 1988, n. 80.

12. Restano salve le procedure conciliative di competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Art. 141. Composizione extragiudiziale delle controversie

1. Nei rapporti tra consumatore e professionista, le parti possono avviare procedure di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie in materia di consumo, anche in via telematica.

2. Il Ministro dello sviluppo economico, d'intesa con il Ministro della giustizia, con decreto di natura non regolamentare, detta le disposizioni per la formazione dell'elenco degli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo che si conformano ai principi della raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli

organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, e della raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, del 4 aprile 2001, concernente i principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo. Il Ministero dello sviluppo economico, d'intesa con il Ministero della giustizia, comunica alla Commissione europea gli organismi di cui al predetto elenco ed assicura, altresì, gli ulteriori adempimenti connessi all'attuazione della risoluzione del Consiglio dell'Unione europea del 25 maggio 2000, 2000/C 155/01, relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

3. In ogni caso, si considerano organi di composizione extragiudiziale delle controversie ai sensi del comma 2 quelli costituiti ai sensi dell'art. 2, comma 4 della legge 29 dicembre 1993, n. 580, dalle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura.

4. Non sono vessatorie le clausole inserite nei contratti dei consumatori aventi ad oggetto il ricorso ad organi che si conformano alle disposizioni di cui al presente articolo.

5. Il consumatore non può essere privato in nessun caso del diritto di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.

Si ritiene che questa materia possa essere affrontata, con previsione positiva di risoluzione, in sede di mediazione.

5. Caso pratico

Cercheremo di spiegarne i motivi, attraverso l'analisi di una situazione ipotetica con la prospettiva di meglio comprendere le potenzialità della mediazione.

La storia

I coniugi Rossi, si apprestano a partire per l'atteso viaggio di nozze acquistato presso una agenzia di viaggi. Si tratta di una vacanza che comprende: il soggiorno di

una settimana presso un villaggio, il volo aereo, nonché la possibilità di svolgere nei dintorni attività ricreative.

Entrambi lavorano come operai in una piccola ditta e non vedono l'ora di partire. Non sono mai stati ai Caraibi ed hanno dovuto affrontare anche dei sacrifici economici per organizzare il tutto.

La signora Rossi è in casa: accende la televisione ed apprende una notizia sconvolgente! Nell'isola è scoppiata un'epidemia di *dengue*!

Si tratta di una febbre emorragica che può provocare sanguinamento dal naso e dagli occhi. Non esistono vaccini, tuttavia, sembra essere una malattia endemica dei soli paesi tropicali e le autorità locali stanno provvedendo alla disinfestazione al fine di rimuoverne il principale vettore di contagio: una zanzara che si riproduce nelle pozze d'acqua stagnante.

Non è stato dichiarato alcun stato di emergenza sanitaria, né la meta è stata ufficialmente sconsigliata dalla Farnesina: ciononostante la signora Rossi non vuole più partire perché non vuole che il viaggio di nozze tanto agognato si trasformi in tragedia!

Prova, dunque, a parlare con il tour operator che ha organizzato il viaggio chiedendo come stiano davvero le cose, minacciando di non partire se non otterrà rassicurazioni sull'effettiva situazione.

Il tour operator, dapprima cade dalle nuvole negando che vi siano problemi sanitari sull'isola e poi, in seguito all'insistenza della signora, si accerta dell'accaduto e, pur contestando che si tratti di un'emergenza sanitaria, riconosce che l'epidemia è in corso.

La signora Rossi, a questo punto, afferma con decisione che non vuole più partire, ma il tour operator sostiene che in ogni caso dovrà pagare il viaggio ugualmente, poiché il recesso è ingiustificato e quanto accaduto non è ad egli imputabile.

Nella tabella che segue si nota come tale vicenda possa essere analizzata sotto diversi profili e come, in ragione di diversi "domini" (colonne A, B, C e D) presi in considerazione, possano svolgersi diverse valutazioni relative ad una medesima problematica.

Questione	Dominio giuridico	Dominio soggettivo	Dominio negoziale	Dominio economico
1. <i>Legittimità del recesso</i>	Codice del turismo (prima Codice del consumo)	La signora sostiene di aver ragione. Il tour operator anche.	Questione che potrebbe essere accantonata al fine di ottenere altri benefici che non siano la mera "ragione" attribuita (forse) dal giudice.	Questione incerta, riflessi sulle eventuali spese legali (compensazione)
	Codice del turismo (prima Codice del consumo)	La signora sostiene di aver ragione.	Questione che potrebbe essere accantonata al fine di	Questione incerta, riflessi sulle eventuali spese legali

2. Imputabilità dell'accaduto		Il tour operator anche.	ottenere altri benefici che non siano la mera "ragione" attribuita (forse) dal giudice.	(compensazione)
3. Meta alternativa	Codice del turismo (prima Codice del consumo)	Obbligo di proposizione a carico del tour operator, ignorato da entrambe le parti	Potrebbe essere offerta dal tour operator al fine di impedire/riparare la questione 4. Non potrebbe essere imposta dal giudice (se non a distanza di tempo e non in tempo utile)	L'offerta potrebbe essere vantaggiosa per il tour operator, ove venisse condannato in giudizio per il relativo obbligo (oltre spese legali e risarcimento)
4. Viaggio rovinato	Codice del turismo (prima Codice del consumo)	Rilevante e grave problema per gli sposini. Questione solo economica per il tour operator.	Potrebbe essere evitato se il tour operator offrisse subito una meta alternativa e consentisse, così, di effettuare il viaggio di nozze	
5. Rapporto relazionale tra le parti	Nessuna tutela giuridica	La signora Rossi si è sentita "svalutata" o non compresa per l'atteggiamento poco empatico e freddo del tour operator.	Il tour operator potrebbe rimediare con una sorta di "lettera di scuse" o simili (magari addossando l'accaduto all'inesperienza dell'adetto)	Nessun costo monetario per alcuna delle parti. Possibilità di recuperare o mantenere il cliente per il tour operator.

Il punto di vista dei coniugi Rossi

Il tour operator è stato un cafone ed insensibile: al telefono cadeva dalle nuvole, era disinformato e tendeva a minimizzare: al telegiornale hanno fatto vedere scene orribili con persone colpite da emorragie al naso ed agli occhi.

Stiamo perdendo il nostro unico viaggio di nozze ed il tour operator, sostanzialmente non fa nulla, se non giustificarsi dicendo che non è colpa sua.

Il nostro avvocato ci ha detto che questo è un caso speciale, in cui non operano le norme del codice civile, ma il codice del turismo (prima artt. 93 e 94 d. lgs. 206/2005, cd. codice del consumo).

L'art. 42 del decreto legislativo 79/2011 prevede, infatti: *“Quando il turista recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 40 e 41, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista, questi ha diritto di 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”.*

Il successivo art. 47 stabilisce, inoltre, che spetta anche il risarcimento del danno “da vacanza rovinata”: *“Nel caso in cui l'inadempimento o inesatta esecuzione delle*

prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico non sia di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il turista può chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta”.

Non vogliamo pagare il saldo (metà del prezzo) e, anzi, vorremmo almeno € 10.000 di risarcimento danni: il nostro viaggio di nozze è stato rovinato per sempre!

Il punto di vista del tour operator

La signora Rossi è un po' isterica. Al telefono sembrava un'invasata: parlava solo lei e non mi ha nemmeno lasciato il tempo di capire e provare a dare una spiegazione. Io non sono minimamente responsabile per l'accaduto: non è colpa mia se si è verificata l'epidemia. Inoltre la situazione non è così grave come dice la signora. Il mio avvocato sostiene che è una ipotesi di impossibilità sopravvenuta disciplinata dal codice civile.

L'art. 1256 c.c. prevede: *“L'obbligazione si estingue quando, per una causa non imputabile al debitore, la prestazione diventa impossibile.*

Se l'impossibilità è solo temporanea, il debitore, finché essa perdura, non è responsabile del ritardo nell'adempimento. Tuttavia l'obbligazione si estingue se l'impossibilità perdura fino a quando, in relazione al titolo dell'obbligazione o alla natura dell'oggetto, il debitore non può più essere ritenuto obbligato a eseguire la prestazione ovvero il creditore non ha più interesse a conseguirla”.

L'art. 1463 prevede inoltre: *“Nei contratti con prestazioni corrispettive, la parte liberata per la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta non può chiedere la controprestazione, e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito”.*

Al massimo potrei fare uno sconto sul prezzo del viaggio, tanto per non perdere il cliente e per evitare che i coniugi parlino male della mia agenzia: la città è piccola e le notizie (specie se negative) si diffondono rapidamente.

Non mi preoccupa un eventuale giudizio poiché il mio avvocato mi ha detto che ci sono buone possibilità di ottenere una sentenza favorevole.

Il codice del turismo non si applica perché il viaggio non era un pacchetto all-inclusive; di conseguenza, non sono tenuto ad offrire un viaggio alternativo in sostituzione di quello divenuto impossibile.

In ogni caso, il danno è risarcibile nei limiti stabiliti dalle convenzioni internazionali che disciplinano la materia, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, ed, in particolare, nei limiti previsti dalla convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 sul trasporto aereo internazionale, resa esecutiva con legge 19 maggio 1932, n. 841, dalla convenzione di Berna del 25 febbraio 1961 sul trasporto ferroviario, resa esecutiva con legge 2 marzo 1963, n. 806, e dalla convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 (C.C.V.), resa esecutiva con legge 27 dicembre 1977, n. 1084, per ogni altra ipotesi di responsabilità dell'organizzatore e del venditore, così come recepite nell'ordinamento ovvero nei limiti stabiliti dalle ulteriori convenzioni, rese esecutive nell'ordinamento italiano, alle quali aderiscono i Paesi dell'Unione europea ovvero la stessa Unione europea.

Questi sono i presupposti se si volesse definire la vicenda immaginando di intraprendere un'azione legale. I diversi esiti della richiesta di danni avanzata dai signori Rossi nei confronti del tour operator, potrebbero essere -in termini di pura possibilità- sintetizzati come segue:

- 1) la domanda viene accolta con vittoria delle spese legali;
- 2) la domanda viene accolta con compensazione delle spese legali;
- 3) la domanda viene rigettata con compensazione delle spese legali;
- 4) la domanda viene rigettata con condanna alla refusione delle spese legali.

In un caso analogo la Corte di Cassazione ha optato per la soluzione 2 (ma anche se si verificasse la soluzione 1 ancora migliore), rimarrebbero due questioni irrisolte:

- A) il viaggio sarebbe e resterebbe rovinato,
- B) il tour operator avrebbe un cliente insoddisfatto che fa pubblicità negativa.

Questi due aspetti potrebbero essere, pertanto, salvaguardati solo in sede di mediazione.

In conclusione, qualunque sia la vostra destinazione auguro a tutti buon viaggio..