

# Vacanze rovinate, attenti ai propri diritti

La legge tutela il turista danneggiato

Alessia Salavalaggio



Le norme comunitarie e nazionali sono intervenute per garantire la corrispondenza fra aspettative di svago, riposo, evasione e apprendimento che una vacanza può fornire e reale offerta commerciale proveniente dal tour operator. Ovviamente quest'ultimo sarà tenuto a garantire i servizi che almeno teoricamente possono attribuire quel piacere del viaggio o del soggiorno che il consumatore ha percepito come il valore specifico e determinante dell'offerta commerciale dell'organizzatore e sarà tenuto ad adoperarsi quando il presupposto di utilizzabilità dei servizi sia venuto a mancare.

**“Le norme comunitarie e nazionali sono intervenute per garantire la corrispondenza fra aspettative di svago, riposo, evasione e apprendimento che una vacanza può fornire e reale offerta commerciale proveniente dal tour operator”**

Merita considerazione anche il caso in cui un soggetto che ha acquistato un pacchetto di viaggio comprendente volo aereo e sistemazione alberghiera, lamenti che la vacanza sia stata turbata da rumori conseguenti all'esecuzione di lavori di ristrutturazione presenti nel luogo in cui soggiornava. Supponiamo anche che la compagnia che ha venduto il pacchetto turistico, in seguito alle lamentele, abbia trasferito il turista in un altro posto, ma ciò nonostante il disagio lamentato non venga risolto.

Che succede? Il giudice di primo grado che ha dovuto valutare un caso simile si è pronunciato ritenendo che in questa circostanza la domanda di risoluzione del contratto di vendita per inadempimento, e la conseguente restituzione del prezzo, possa essere legittimamente pronunciata solo qualora l'inadempimento posto in essere dall'agenzia di viaggi sia di non scarsa importanza. In sostanza il rimborso del prezzo del viaggio acquistato può scaturire, a detta dell'autorità giudiziaria, esclusivamente da un inadempimento che si concreti nel mancato totale godimento della vacanza, ma non nel caso in cui il turista abbia comunque potuto godere della vacanza, sia pure disturbata da disservizi, contrattempi o altri disagi.

Altra valutazione merita invece la richiesta di risarcimento di un danno per vacanza rovinata. Tale ultima fattispecie di danno andrà, invece, risarcita in considerazione del presumibile venir meno delle aspettative del turista con riguardo alla qualità della vacanza intesa come momento di svago e riposo. In conclusione, visto che la legge e la giurisprudenza sono orientate nel tutelare il turista, non resta che augurare buone vacanze a tutti.

caso di annullamento del pacchetto turistico non dipendente da colpa del viaggiatore/consumatore. Il Codice del Consumo prevede specifiche garanzie e protezioni a favore del turista in caso di recesso o annullamento del servizio. In particolare il consumatore ha diritto, in via alternativa, ad usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, oppure di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza di prezzo, oppure al rimborso, entro sette giorni

lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, della somma di denaro già corrisposta.

La responsabilità del venditore del pacchetto turistico potrebbe essere esclusa laddove l'annullamento del viaggio dipendesse da forza maggiore o caso fortuito. Di certo la giurisprudenza ha ritenuto che il verificarsi di una forte nevicata alla fine di dicembre nel nord Europa, ad esempio, non possa rappresentare caso fortuito o forza maggiore, in quanto si tratterebbe in realtà di un evento ampiamente prevedibile. In conclusione il nostro turista potrà quindi richiedere la risoluzione del contratto di vendita del pacchetto e la conseguente restituzione della somma anticipata, ma potrà chiedere anche il risarcimento del danno da vacanza rovinata.

Tale danno consiste nel pregiudizio che si concretizza nel disagio e nell'afflizione subiti dal turista per non aver potuto godere pienamente della vacanza come occasione di svago e/o di riposo. Analoga considerazione può essere svolta nel caso in cui un soggetto che ha acquistato un soggiorno "tutto compreso" in qualche località marina, veda la propria vacanza compromessa dalle condizioni di impraticabilità del mare durante tutto il soggiorno a causa, facciamo un'ipotesi, dello scarico abusivo compiuto da una petroliera. In questo caso la fruizione del mare e della spiaggia, pur non potendo essere considerata in senso stretto un servizio turistico, costituisce il presupposto di utilità del pacchetto turistico.

**“Se la vacanza rappresenta quindi un bisogno o un'esigenza di svago e relax, quale tipo di danno può subire quel soggetto costretto a rinunciarvi per causa ad esso non imputabile? La giurisprudenza negli ultimi anni sul punto è stata, per così dire, molto produttiva”**

Con l'avvicinarsi dell'estate, gli italiani tornano a pensare alle ferie. Malgrado la crisi che ci attanaglia nessuno sembra voler rinunciare alle vacanze. Il viaggio rappresenta quasi un bisogno, una necessità, tant'è che negli ultimi anni vi è stato un incremento delle richieste di finanziamenti, o meglio di prestiti, per poter godere di quei pochi giorni che rappresentano un'occasione di svago e di riposo, o, più semplicemente, un allontanamento dai problemi che la quotidianità della vita ci presenta. Se la vacanza rappresenta quindi un bisogno o un'esigenza di svago e relax, quale tipo di danno può subire quel soggetto costretto a rinunciarvi per causa ad esso non imputabile?

La giurisprudenza negli ultimi anni sul punto è stata, per così dire, molto "produttiva". Chi non ha sentito parlare di risarcimento danni per una vacanza rovinata? Per comprendere quale sia l'orientamento della giurisprudenza su questo tema, analizzeremo alcuni fatti realmente accaduti negli ultimi anni.

Supponiamo che un soggetto stipuli un contratto con un'agenzia di viaggi avente come oggetto l'acquisto del cosiddetto "pacchetto turistico", composto da viaggio, soggiorno ed escursioni varie. Il giorno in cui il nostro consumatore avrebbe dovuto partire scopre amaramente, dopo aver sbrigato le pratiche per il check-in, che il volo sul quale avrebbe dovuto viaggiare non partirà a causa delle avverse condizioni meteorologiche esistenti sull'aeroporto di destinazione. Questo è il tipico