

**STUDIO LEGALE INTERNAZIONALE**

**AVV. ALFONSO MARRA**

**GIURISTA LINGUISTA**

ABILITATO AL BILINGUISMO TEDESCO - ITALIANO DALLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

IDONEO ALL' ESAME DI STATO DI COMPETENZA LINGUISTICA TEDESCA DELL'ISTITUTO GOETHE DI NAPOLI

IDONEO ALL' ESAME DI STATO DI COMPETENZA LINGUISTICA CINESE HSK DI PECHINO

IDONEO ALL' ESAME DI STATO DI COMPETENZA LINGUISTICA GRECA DI ATENE

IDONEO ALL' ESAME DI STATO DI COMPETENZA LINGUISTICA FRANCESE

DELL'ISTITUTO FRANCESE DI NAPOLI "LE GRENOBLE"

IDONEO ALL' ESAME DI COMPETENZA LINGUISTICA OLANDESE "CNAV – PTIT"

IDONEO ALL' ESAME DI FRANCESE GIURIDICO PROFESSIONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI PARIGI

IDONEO ALL' ESAME DI STATO DI COMPETENZA LINGUISTICA SPAGNOLA DELL' ISTITUTO CERVANTES DI NAPOLI

MASTER IN CONTRATTUALISTICA INTERNAZIONALE

CORSISTA DI TEDESCO GIURIDICO PRESSO L' HOCHSCHULE DI BREMEN

CORSISTA DI FRANCESE GIURIDICO ALL' ISTITUTO FRANCESE DI NAPOLI "LE GRENOBLE"

PERFEZIONATO IN DIRITTO DELL'UNIONE EUROPEA APPLICATO PRESSO L'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

SPECIALISTA IN DIRITTO CIVILE PRESSO L'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CAMERINO

SPECIALIZZATO IN PROFESSIONI LEGALI PRESSO L'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

CORSISTA DI FRANCESE GIURIDICO ALL'ISTITUTO FRANCESE DI NAPOLI "LE GRENOBLE"

INTERPRETE E TRADUTTORE PRESSO LA CAMERA DI COMMERCIO DI NAPOLI

CONSULENTE TECNICO D'UFFICIO E PERITO IN MATERIA PENALE IN QUALITA' DI

INTERPRETE E TRADUTTORE DI LINGUA **TEDESCA, CINESE, GRECA, INGLESE** PRESSO IL TRIBUNALE DI NAPOLI

INTERPRETE E TRADUTTORE DI LINGUA **TEDESCA, CINESE, GRECA, INGLESE, FRANCESE**

PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA E LA PROCURA GENERALE DELLA REPUBBLICA DI NAPOLI

**ASSISTENZA LEGALE ANCHE IN LINGUA TEDESCA, CINESE, GRECA, INGLESE, FRANCESE,**

**OLANDESE, SPAGNOLA**

VIA E. NICOLARDI 52

80131 NAPOLI

VIA DEGLI ARANCI 37/4

80067 SORRENTO

TEL: 081 807 39 75 – 081 743 32 51

FAX : 081 878 57 65

CELL: **335 69 48 594**

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC): [alfonsomarra@avvocatinapoli.legalmail.it](mailto:alfonsomarra@avvocatinapoli.legalmail.it)

E - MAIL : [avvalfonsomarra@yahoo.it](mailto:avvalfonsomarra@yahoo.it)

SITO INTERNET: [www.studiolegaleinternazionaleavvocatoalfonsomarra.it](http://www.studiolegaleinternazionaleavvocatoalfonsomarra.it)

**Risarcimento dei danni da vacanza rovinata,**

**alla luce della recentissima sentenza del Tribunale civile di Nola,**

**depositata e pubblicata il 31 luglio 2014**

Il Tribunale civile di Nola, con la recentissima sentenza depositata e pubblicata il 31 luglio 2014, ha condannato l'agenzia di viaggi ed il tour operator, in solido, al risarcimento del danno non patrimoniale da "vacanza rovinata" a favore dei coniugi Tizio e Caia, che hanno agito in proprio e nella qualità di genitori esercenti la potestà sulle figlie minori Tizietta, Caietta e Sempronietta.

La sentenza recita testualmente:

<< Con atto di citazione del ... 2004, gli istanti Tizio e Caia, hanno convenuto in giudizio l'agente di viaggi (I viaggi di Filano

sas) e il tour operator "Proculo srl" sulla vendita di un pacchetto turistico comprendente un soggiorno dal x di Agosto al y di Agosto 2003 in Tunisia, in Madhia, presso la struttura Hotel Cactus. Deduceva parte attrice che nel pacchetto era compreso il trattamento pensione completa, l'assegnazione di due camere vicine (una per i coniugi e l'altra per le figlie minori) , l'uso in spiaggia di ombrellone e sdraio ed i voli A/R con i 5 posti prenotati. Che il trattamento è stato di mezza pensione per cui gli attori avevano dovuto corrispondere circa € 400,00 per i pasti non forniti dall'albergo. Le due camere assegnate non erano contigue per cui vista la tenera età delle figlie erano stati costretti a dormire tutti nella stessa camera da letto con notevoli limitazioni della privacy , che essendo il numero delle sdraio degli ombrelloni inferiori al numero degli ospiti dell'albergo per recuperare i posti in spiaggia occorreva scendere verso le H. 07,00. Sul volo aereo del ritorno , contrariamente all'andata, la piccola Sempronietta era stata costretta a viaggiare in braccio al padre.

Costituitisi i convenuti ed esposte le relative tesi difensive , espletata la prova la causa è stata introitata per la decisione il ... 2014 con i termini del 190 c.p.c.

In ordine all'eccezione preliminare di improcedibilità della domanda ex art. 98 codice del consumo la stessa va disattesa.

In particolare, si osserva come effettivamente il termine di 10 giorni per la presentazione e l'inoltro al tour operator del reclamo per la violazione degli obblighi connessi alla corretta esecuzione del contratto di pacchetto turistico - termine previsto dall'articolo 98, comma 2, codice del consumo - ha carattere

perentorio. In particolare, esso ha natura giuridica di decadenza, in quanto funzionale a consentire all'organizzatore di rimediare immediatamente ad eventuali manchevolezze o inconvenienti e permettergli adeguate risposte (cfr conforme amplius Trib. Napoli sez distaccata di Portici 18/7/2011)

Per l'effetto, atteso che:

- in atti vi è prova della avvenuta effettuazione dell'onere tipizzato de quo vi è la prova della sua tempestiva attuazione (il reclamo formale è stato effettuato il giorno 2 di Agosto 2003, sei gg dopo il rientro);
- vi è stata ammissione da parte della agenzia, I Viaggi del Filano sas del .... Settembre 2003 e altra con la quale veniva offerto un bonus di € 300,00;
- Alla parte attrice spetta quindi il risarcimento del danno, per la mancata corresponsione del servizio della pensione completa, con mancata ricezione del pranzo . Non vi è prova delle somme spese per l'erogazione di tali pasti (ricevute fiscali, documenti contabili, ricevute di pagamenti) , ma non essendoci contestazione e tenuto conto che il supplemento per la pensione completa previsto era di € 154,00, in tal senso si ritiene equo liquidare la somma richiesta di € 400,00.

In ordine alla sistemazione alberghiera in stanze non contigue , in modo tale da non consentire il controllo – vicinanza da parte dei genitori, trattandosi di bimbi dai 2 ai sette anni , in un albergo a carattere internazionale tre stelle avrebbe dovuto comportare da parte della direzione sicuramente una pronta soluzione. Mentre la soluzione adottata la rinuncia all'altra

stanza, convivenza in un unico ambiente, avrebbe dovuto sicuramente la riduzione dei costi in quanto il terzo letto aggiunto in camera per i minori era gratuito.

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

(Nella specie il tribunale, pronunciando su una domanda di classe, rilevando che il consumatore, che aveva acquistato il pacchetto turistico per 1.950,00 euro, ha comunque fruito di un soggiorno con vitto e alloggio per il periodo concordato, ha liquidato equitativamente il danno in 1.300,00 euro).

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

Il mancato utilizzo della struttura spiaggia per deficiente organizzazione della struttura alberghiera, mancata o insufficiente numero ombrelloni e sdraio, sicuramente ad una giovane coppia con tre figli piccoli ha creato disagio nel non

poter fare affidamento in quella struttura indicata dall'agente e le cui caratteristiche erano state fornite dal tour operator.

In ordine alla determinazione del danno.

Il danno non patrimoniale è subordinato all'esistenza di una previsione espressa ai sensi dell'art. 2059 c.c., ancorché a seguito della rilettura costituzionalmente orientata della norma si debbano distinguere l'ipotesi in cui la risarcibilità è prevista in modo espresso e l'ipotesi in cui il fatto illecito vulnera in modo grave un diritto della persona direttamente tutelato dalla Costituzione. Nella prima ipotesi rientrano l'art. 5 della direttiva 90/314 recepita dal legislatore con il d.lg. n. 111 del 1995 trasfuso nel d.lg. n. 206 del 2005, l'art. 94 cod. consumo, che consente il risarcimento del danno non patrimoniale da "vacanza rovinata", nonché l'art. 47 d.lg. 23 maggio 2011, n. 79, codice del turismo (Tribunale Palermo, 16/01/2013).

L'organizzatore e il venditore di pacchetto turistico assumono, nell'ambito del rischio di impresa, un'obbligazione di risultato nei confronti dell'acquirente e, pertanto, la loro responsabilità sussiste ogniqualvolta sia ravvisabile una responsabilità contrattuale diretta del prestatore di servizi nei confronti del consumatore per il servizio reso (o non reso), e non è correlata ad un suo difetto di diligenza nella scelta del prestatore di servizi di cui si avvalga, ovvero alla possibilità di controllarne in concreto le modalità operative nell'esecuzione della prestazione (Tribunale Napoli, sez. XII, 18/02/2013, n. 2195).

Non può trovare accoglimento la domanda di risarcimento per il viaggio di ritorno per il mancato rilascio del posto a sedere nei

confronti della minore Sempronietta che ha effettuato il viaggio in braccio al padre, non essendoci prova in tal senso ed in ogni caso non è da ritenersi elemento tale da per una sua risarcibilità.

In ordine alla quantificazione del danno si osserva che : " La prova del danno non patrimoniale da "vacanza rovinata", inteso come disagio psico-fisico conseguente alla mancata realizzazione, in tutto o in parte, della vacanza programmata, è validamente fornita dal viaggiatore mediante dimostrazione dell'inadempimento del contratto di pacchetto turistico, non potendo formare oggetto di prova diretta gli stati psichici dell'attore, desumibili, peraltro, dalla mancata realizzazione della "finalità turistica" e dalla concreta realizzazione della "finalità turistica" e dalla concreta regolamentazione contrattuale delle attività e dei servizi prestati, essenziali alla realizzazione dello scopo vacanziero (Cassazione civile, sez. III, 11/05/2012, n. 7256).

Questo giudice ritiene di liquidare in equitativa la somma di € 400,00 a titolo di rimborso spese sostenute per la ristorazione, per la mancata percezione della pensione completa nonché l'importo di € 2.000,00 a titolo di risarcimento danni , oltre interessi e rivalutazione dal dì della domanda per un totale di € 2.400,00 (duemila) da porsi a carico di entrambi i convenuti in solido.

Dal sin qui detto deriva l'accoglimento della domanda attorea con assorbimento delle residue questioni.

Le spese di lite seguono la soccombenza e sono liquidate nel dispositivo.

P.Q.M.

Il Tribunale di Nola, II sezione civile, definitivamente pronunciando in ordine alla causa in epigrafe, così provvede:

- accoglie la domanda e, per l'effetto, condanna la I Viaggi del Filano sas, come in atti, e la "Proculo s.r.l.", in persona del legale rappresentante p.t. , come in atti, al risarcimento dei danni in favore di Tizio e Caia, in proprio e nella qualità, come in atti, quantificati in euro 2.400,00 oltre interessi decorrenti dal momento del fatto illecito (....) al tasso legale annuo in vigore e calcolati sul valore delle somme devalutate alla data dell'illecito e via via rivalutate secondo gli indici ISTAT con riferimento a ciascuna annualità fino al raggiungimento dell'importo liquidato, nonché interessi legali sulla complessiva somma così determinata dalla presente pronuncia fino al soddisfo;

- condanna le convenute in solido "Proculo s.r.l.", in persona del legale rappresentante p.t., e I Viaggi del Filano sas, come in atti, a rimborsare agli attori le spese processuali sostenute, che liquida in complessivi euro 2.994,50, di cui euro 200,00 per spese, euro 405,00 per fase studio, € 405,00 fase introduttiva, € 810,00 istruttoria, € 810,00 fase decisionale, oltre rimborso forfetario spese generali € 364,50, IVA e contr. Cassa Prev. Avv. con distrazione ex art. 93 c.p.c. in favore dei difensori antistatarii >>.

Fin qui la suddetta sentenza. Va, poi, ricordato che la fattispecie de quo è regolata dal decreto legislativo 17-3-1995 n. 111, emanato in esecuzione della Direttiva CEE 90/314; tale normativa, unitamente alla

legge n. 1084/77 riferita alla categoria generale dei contratti di viaggio, ha per oggetto “i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso...venduti od offerti ad un prezzo forfettario e di durata superiore alle ventiquattrore” (art. 2), per i quali sia stato organizzato il trasporto, l'alloggio e servizi turistici non accessori rispetto ai primi, con riguardo ad almeno due di questi elementi.

Il **contratto** di vendita del viaggio a forfait deve essere redatto in forma scritta ed in termini chiari e precisi (art. 6); devono, inoltre, essere comunicate per iscritto, prima dell'inizio del viaggio, “gli orari, località di sosta intermedia e coincidenze” (art. 8 c. 2 lett. a).

Infine, l'organizzatore e il venditore sono tenuti al **risarcimento** del danno – anche derivante dal fatto di altri prestatori di servizi dei quali si siano avvalsi - nel caso di mancato o inesatto **adempimento** delle obbligazioni assunte, salvo dimostrino l'impossibilità derivante da causa a loro non imputabile (artt. 14 e 16, ove è contemplata l'eventualità del fatto di un terzo comunque imprevedibile ovvero del caso fortuito e della forza maggiore).

Incombe, poi, sul consumatore l'onere di provare il fatto della mancata o inesatta prestazione rispetto alle previsioni contrattuali, mentre il venditore per liberarsi dalla propria **responsabilità** deve dimostrare l'interruzione del nesso di causalità ovvero sia la mancanza di colpa per intervento di una causa imprevedibile nelle diverse possibilità del fatto del terzo, del caso fortuito e della forza maggiore, secondo il meccanismo generale delineato dall'art. 1218 c.c., che pone a carico del debitore l'onere di provare di non aver potuto adempiere correttamente l'obbligazione per cause a lui non imputabili (nel senso che la prova



deve comprendere anche la mancanza di colpa, dovendosi altrimenti presumere tale situazione soggettiva, v. Cass. civ. sez. I, 19-8-96 n. 7604; mentre la semplice difficoltà anche sopravvenuta, eventualmente in termini di maggiore onerosità, non esonera il debitore dall'**adempimento**).

Orbene, va pertanto ribadito, ancora una volta, che gli attori hanno diritto al risarcimento del danno per i disagi e lo stress patiti a causa dei gravi disservizi sopportati collegati al mancato o inesatto **adempimento** da parte dell'organizzatore, anche secondo la previsione dell'art. 13 della Convenzione di Bruxelles del 1970, resa esecutiva in Italia con la sopra citata l. 1084/77, richiamata dall'art. 16 D.L.vo n. 111/95, ove si menziona la **responsabilità** per danni diversi da quelli alla persona.

Come ha specificato la S.C. di Cassazione con la sentenza n° 7256/2012, *il mancato godimento di una vacanza per inesatta ovvero mancata esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto di vendita del pacchetto turistico, configura un danno, che legittima il turista a richiedere il risarcimento. La prova dell'inadempimento esaurisce in sé la prova del verificarsi del danno, atteso che gli stati psichici interiori dell'attore possono desumersi dalla mancata realizzazione della finalità turistica o scopo vacanziero.*

**Il danno da vacanza rovinata, inteso come disagio psicofisico da mancata realizzazione di una vacanza programmata, è quel pregiudizio al benessere psichico materiale che il turista soffre per non aver potuto godere in tutto o in parte della vacanza quale occasione di piacere, svago e riposo, essendo la stessa intesa come periodo di rigenerazione delle proprie energie psico-fisiche.**

Per cui è giusto accordare al turista un risarcimento del danno da vacanza rovinata a causa dell'inadempimento dell'organizzatore. Tale diritto, anche se da un punto di vista normativo può essere considerato come primo riconoscimento, la giurisprudenza di merito lo aveva individuato già da tempo alla luce della normativa comunitaria in conseguenza del danno da minore godimento della vacanza per disagi o aspettative deluse. In particolare, la Corte di Giustizia Europea con la pronuncia del 12.03.2002 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 o imprecisioni informative dovute al livello della qualità dell'alloggio, dei trasporti e dei servizi che non corrispondono allo standard promesso con l'acquisto del pacchetto turistico *all-inclusive*. È così che la finalità di vacanza e di svago entra a far parte del contenuto negoziale del contratto, 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.

Il mancato godimento della vacanza si configura, dunque, come un danno strettamente legato all'inesatta ovvero alla mancata esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto di vendita del pacchetto turistico, che legittima il turista a richiedere il risarcimento. Orbene, secondo il Codice del Turismo, nel caso di inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni, oggetto del pacchetto turistico, non di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c., il turista può chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta.

Va precisato anche che la S.C. di Cassazione, Sez. III, con la sentenza n° n. 5531 del 2008 ha stabilito che **l'organizzatore o venditore di un pacchetto turistico, secondo quanto stabilito nell'art. 14 del d.lgs. n. 111 del 1995, emanato in attuazione della direttiva n. 90/314/CEE e applicabile ai rapporti sorti anteriormente all'entrata in vigore del d.lgs. n. 206 del 2005 (Codice del Consumo), è tenuto a risarcire qualsiasi danno subito dal consumatore, a causa della fruizione del pacchetto turistico, anche quando la responsabilità sia ascrivibile esclusivamente ad altri prestatori di servizi , salvo il diritto a rivalersi nei confronti di questi ultimi.**

Ancora la S.C di Cassazione con la sentenza del 24.04.2008 n° 10651 ha precisato: *"Come è stato messo in evidenza, sia in dottrina che in giurisprudenza, il viaggio tutto compreso (noto anche come travel package o pacchetto turistico) costituisce un nuovo tipo contrattuale nel quale la "finalità turistica" (o, con espressione più generale, lo "scopo di piacere") non è un motivo irrilevante ma si sostanzia nell'interesse che*

lo stesso è funzionalmente volto a soddisfare, connotandone la causa concreta e determinando, perciò, l'essenzialità di tutte le attività e dei servizi strumentali alla realizzazione del preminente fine del godimento della vacanza per come essa viene proposta dall'organizzatore del viaggio (c.d. tour operator) e accettata dall'utente (si veda in particolare Cassazione civile sezione III n. 16315 del 24 febbraio 2007, Rv. 598453). Si è parlato nella letteratura di commercializzazione in sé della vacanza, esprimendo, in tal modo, il rilievo causale che assume il bene immateriale della vacanza definita dall'insieme degli elementi che consentono all'utente di godere di un periodo di riposo e di svago orientato su una precisa formula proposta dall'organizzatore del viaggio.”.

Ancora: la giurisprudenza ha ritenuto che gli inconvenienti sopportati dal turista a causa dell'inadempimento degli obblighi contrattuali o di parte di essi configurano un danno non patrimoniale, il cui risarcimento trova fondamento nell'art. 16 d.lg. n. 111/1995 che usando l'espressione 'qualsiasi altro pregiudizio', permette di far rientrare anche il danno da vacanza rovinata.

La più recente giurisprudenza ha ammesso il concorso della responsabilità contrattuale ed extracontrattuale quando l'inadempimento rechi un pregiudizio a diritti costituzionalmente garantiti.

In questo senso, il diritto ad una vacanza serena è stato ricondotto al diritto alla salute garantito dalla Costituzione.

La Suprema Corte, con la **sentenza 7256/12 del 11/05/2012**, ha **precisato** che la **prova** del danno non patrimoniale può dirsi raggiunta con la prova dell'**inadempimento del tour operator**.

Due sono i pilastri argomentativi su cui si sorregge la pronuncia in questione:

da un lato, inteso il danno non patrimoniale quale disagio psico-fisico e quindi attenendo agli interna corporis del soggetto leso, non può che essere provato per presunzioni,

dall'altro lato, ed è questo l'aspetto sistematicamente più rilevante, l'inadempimento del tour operator, cagionando la mancata realizzazione della vacanza programmata, legittima ex se la richiesta di risarcimento danni non patrimoniale da inadempimento.

Il principio è che la vacanza deve svolgersi esattamente come previsto, ragion per cui ogni difformità rispetto a quanto è anche solo implicitamente deducibile da cataloghi, opuscoli, depliant e materiale informativo legittima il turista al rimborso del prezzo, nonché al risarcimento del danno.

Esempio: dal catalogo che mostra spiagge e acque cristalline si evince la possibilità di fare il bagno in sicurezza; così, se tale condizione in concreto non sussiste, poiché, una volta sul posto, si scopre che il mare è inquinato, il turista ha diritto ad essere risarcito.

Il pacchetto turistico, dunque, ha un valore aggiunto rispetto alla semplice somma dei servizi che lo compongono.

**Il tour operator e quindi l'agenzia di viaggi non vendono una mera sommatoria di prestazioni (trasporto + albergo + servizi accessori): essi vendono una "vacanza", ossia l'aspettativa di un periodo di relax e rigenerazione delle proprie energie psico-fisiche.**

Se la qualità della vacanza viene pregiudicata dall'assenza o inadeguatezza di alcuni servizi (es.: le precarie condizioni igieniche della

struttura ricettiva, la spiaggia non praticabile, la modifica degli orari di arrivo e di rientro, i diversi disagi aerei, incidenti evitabili alla luce degli ordinari criteri di diligenza, prudenza e perizia), il turista avrà diritto non solo al rimborso delle prestazioni non ricevute, ma anche al risarcimento del danno “morale” derivante dalla frustrazione di quelle aspettative che erano parte integrante del pacchetto.

**Orbene la normativa applicabile al caso concreto, prevede la piena e solidale responsabilità del tour operator e dell'agenzia di viaggi poiché la responsabilità per vacanze rovinate da disorganizzazione, da differenti condizioni contrattuali previste rispetto a quelle rinvenute poi, cadono su entrambi i soggetti.**

Tutto ciò ha determinato nei coniugi-attori **il legittimo affidamento**, che ovviamente va tutelato giuridicamente, essendo un principio generale del diritto ed atteso che **gli attori, in perfetta buona fede, hanno confidato nella serietà e nel significato oggettivo di quanto manifestato per iscritto da controparte, cioè sul contratto di viaggio era stato pattuito e previsto un trattamento di pensione completa con camere contigue.**

Tra l'altro, è evidente che di fronte all'inevitabile “asimmetria” informativa nei rapporti professionista-consumatore, solo una precisa conoscenza dei dati essenziali relativi al contratto può assicurare una corretta formazione della volontà da parte del **contraente più debole.**

La trasformazione della vacanza, da “lusso” per pochi a possibilità consentita ad un bacino di utenza sempre più vasto, l'aumento dell'offerta di servizi da parte di un crescente numero di operatori turistici in concorrenza tra loro anche in settori prima, invece, riservati ad

una o più imprese – in regime di monopolio od oligopolio – ed infine, le sempre più studiate operazioni di marketing o, semplicemente, le svariate possibilità di comunicazione che le imprese, oggi, hanno per “reclamizzare” la propria attività, costituiscono fattori determinanti nella scelta di “pubblicizzare” i servizi offerti.

Si comprende, quindi, che la pubblicità debba essere **palese, veritiera, corretta e trasparente.**

Per completezza di esposizione si segnala che, attualmente, il diritto al risarcimento del danno da vacanza rovinata è espressamente sancito dall’art. 47 del d.lgs. 23-05-2011 n. 79 (cd. Codice del Turismo).

**Tra l’altro, l’organizzatore o il venditore di un pacchetto turistico è tenuto a risarcire qualsiasi danno subito dal consumatore, a causa della fruizione del pacchetto turistico, anche quando la responsabilità sia ascrivibile esclusivamente ad altri prestatori di servizi, quali il vettore, salvo il diritto a rivalersi nei confronti di questi ultimi (Cassazione civile, sez. III, sentenza 13.11.2009, n. 24044).**

Si ricorda che il tour operator e l’agenzia di viaggi rispondono in solido verso il consumatore avendo assunto un’obbligazione di risultato e di tale risultato sono tenuti a rispondere.

**Anche per il principio del diritto all’integrità del patrimonio (principio generale applicabile sia nell’ipotesi di responsabilità contrattuale che extracontrattuale), desumibile dagli artt. 2 e 41 della Costituzione, il risarcimento del danno deve essere totale.**

Infatti, la regola fondamentale in tema di risarcimento del danno è quello della riparazione integrale: il risarcimento tende cioè a porre il creditore

danneggiato nella stessa situazione economica preesistente all'inadempimento o al fatto illecito, ivi compreso l'effettivo presumibile utile che il soggetto avrebbe tratto qualora il contratto avesse avuto regolare esecuzione o che ha perso in conseguenza della realizzazione del fatto illecito.

L'importanza del principio della riparazione integrale dei danni si ricava, infine, dalla Convenzione di Vienna sui contratti internazionali di vendita di beni mobili dell'11/04/1980 e dai principi dell'Unidroit dettati per i contratti commerciali internazionali in cui viene stabilito espressamente che il creditore ha diritto al risarcimento integrale del danno subito in conseguenza dell'inadempimento.

**[www.studiolegaleinternazionaleavvocatoalfonsomarra.it](http://www.studiolegaleinternazionaleavvocatoalfonsomarra.it)**