

Quante volte sui giornali, in particolare d'estate, leggiamo articoli che raccontano storie di turisti spostati da un aeroporto ad un altro perché il volo prenotato tramite tour operator è inesistente? O di viaggiatori che, una volta pervenuti nella località indicata nel pacchetto turistico, vengono sistemati in un luogo molto distante rispetto a quello indicato nel depliant illustrativo e rispetto alle mete delle escursioni previste? O ancora, di turisti i quali, pervenuti all'albergo, scoprono, ad esempio, che:

a) le caratteristiche della struttura non corrispondono a quanto pubblicizzato dagli opuscoli e la stessa risulta inferiore a quella promessa;

b) i servizi pubblicizzati (es. piscina, televisore) non sono utilizzabili o sono addirittura assenti;

c) il servizio di ristorazione è pessimo?

Simili inconvenienti formano l'oggetto di una fattispecie di danno, patrimoniale e non, detto da "vacanza rovinata" e meritevole di risarcimento.

Varie le definizioni fornite dalla dottrina alla fattispecie: tra le tante, quella che indica come danno da vacanza rovinata «l'insieme dei pregiudizi risentiti dal turista per non avere potuto godere pienamente del viaggio organizzato come occasione di svago e di riposo». Oppure, quella che ne parla come «pregiudizio conseguente alla lesione dell'interesse del turista di godere pienamente del viaggio come occasione di piacere, di svago o di riposo, senza essere costretto a soffrire quel disagio psico-fisico che talora si accompagna alla mancata realizzazione, in tutto o in parte, del programma previsto, avuto riguardo alla particolare importanza che normalmente si attribuisce alla fruizione di un periodo di vacanza adeguato alle proprie aspettative».

### 11.2.2 Le tutele del Codice del Turismo

Tale pregiudizio, insomma, si traduce in un danno economico, ma anche nel disagio e nello stress patiti per non avere potuto godere del riposo che si era immaginato.

Il Codice del Turismo ([D.Lgs. 23.5.2011, n. 79](#), in vigore dal 21 giugno 2011), come noto, dedica numerosi articoli (dal [32 al 51](#)) ai contratti del turismo organizzato, ed in particolare all'acquisto di pacchetti turistici "tutto compreso" da parte del consumatore, a significare il livello di tutela garantito a quest'ultimo dal legislatore in virtù dell'importanza attribuita alla vacanza.

Il testo normativo, che ha sostituito sull'argomento le precedenti disposizioni inserite nel Codice del Consumo ([D.Lgs. 6.9.2005, n. 206](#)), prevede, in linea di massima, che il turista insoddisfatto, a fronte di ipotesi di inadempimento ad opera dell'agenzia di viaggio ovvero del *tour operator*, possa, anzitutto, chiedere il rimborso delle spese sostenute in eccesso (danno patrimoniale) e costituite dal minor valore della vacanza rispetto a quella che era stata promessa, nonché dagli eventuali esborsi affrontati e non preventivati.

In secondo luogo, prevede (art. [44](#)) che il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico sia risarcibile secondo le norme stabilite dalle convenzioni internazionali, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, così come recepite nell'ordinamento italiano.

Anche il danno derivato alle cose (art. [45](#)) dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico è considerato risarcibile (ed il diritto al risarcimento si prescrive, in tal caso, in un anno dal rientro del viaggiatore nel luogo della partenza).

In terzo luogo, e questa rappresenta la vera novità rispetto al passato, il turista può ottenere il risarcimento del danno non patrimoniale/esistenziale da vacanza rovinata, conseguente alla afflizione per non aver potuto godere pienamente della vacanza come occasione di svago e di riposo conforme alle proprie aspettative.

## NOTABENE

Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni dalla data del rientro del turista nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'art. [2951 del codice civile](#).

## LEGGI

### **Art. 47. [D.Lgs. n. 79/2011](#) - 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'art. [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.

Ai fini della prescrizione si applicano i termini di cui agli artt. [44 e 45](#).

La portata della norma ora richiamata è evidente, per quanto già, a livello europeo, le porte al risarcimento del danno non patrimoniale da vacanza rovinata fossero già state aperte:

*{{ l'art. 5 della Direttiva del Consiglio n. 90/314/CEE, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso" (attuata in Italia dall'art. 15 del D.Lgs. n. 111/95, le cui disposizioni sono poi confluite nel Codice del Consumo prima, nel Codice del Turismo oggi) 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 rientrando nel campo di applicazione della direttiva.*

*([Corte di Giustizia CE 12 marzo 2002 n. C-168/00](#)). }}*

Da allora la nostra giurisprudenza ha fatto numerosi passi avanti, ed in tal senso, quasi a sintetizzare tutto quanto detto sinora, appare significativo segnalare la [sentenza 13 novembre 2009, n. 24044 della Suprema Corte di Cassazione](#), la quale, già prima dell'entrata in vigore del Codice del Turismo, e comunque successivamente alle note Sentenze di San Martino, ha chiarito che «l'organizzatore o 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, salvo il diritto a rivalersi nei confronti di questi ultimi. Il danno non patrimoniale, quando ricorrano le ipotesi espressamente previste dalla legge, o sia stato leso in modo grave un diritto della persona tutelato dalla Costituzione, è risarcibile sia quando derivi da un fatto illecito, sia quando scaturisca da un inadempimento contrattuale. Nel nostro sistema il cosiddetto danno da vacanza rovinata viene ormai ricompreso nell'ipotesi di danno non patrimoniale ulteriore rispetto a quello morale».

A completare questa breve introduzione, occorre infine rammentare che il consumatore può altresì accedere ad un apposito Fondo di Garanzia previsto dall'art. [51](#) del Codice del Turismo, che peraltro, si badi bene, non interviene laddove venga richiesto risarcimento per danni da vacanza rovinata di tipo non patrimoniale, o altri eventuali danni morali ed esistenziali, ma solo a rimborsare un eventuale danno di tipo patrimoniale.

Esso, istituito presso la Presidenza del Consiglio, Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, ha due finalità:

a) consente, in caso di fallimento o accertata insolvenza del venditore o del *tour operator*, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero;

b) fornisce immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in caso di emergenze imputabili o meno al *tour operator*.

#### NOTABENE

Per accedere al Fondo ed ottenere il rimborso, il turista dovrà, al rientro dal viaggio, inviare apposita istanza (all'indirizzo: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo - via della Ferratella in Laterano n. 51, Roma), allegando contratto di viaggio, copia della ricevuta del versamento della somma corrisposta all'agenzia di viaggio ed ogni altra documentazione probatoria utile, purché l'operatore sia dotato di autorizzazione amministrativa.

#### 11.2.3 Danno patrimoniale e non: risarcibilità

Si è detto che il danno da vacanza rovinata è risarcibile, tanto sotto il profilo patrimoniale (in tal caso, anzi, è agevole la determinazione del *quantum* da ristorare: ad esempio, può essere coincidente con il prezzo del pacchetto in caso di vacanza totalmente compromessa, o in una sua parte nel caso di vacanza solo parzialmente goduta), quanto sotto il profilo non patrimoniale.

È chiaro infatti che lo stress, la delusione, l'insoddisfazione per il trattamento ricevuto durante il soggiorno, lo sconforto per le aspettative tradite, nonché il senso di frustrazione connesso alla consapevolezza di dover attendere nuovamente molto tempo prima di potersi concedere un nuovo periodo di relax, sono tutte poste risarcibili anche ai sensi ed in virtù dell'art. [2059 del Codice Civile](#).

D'altronde, se risarcibile è da considerarsi, anche alla stregua dell'orientamento della Suprema Corte, la compromissione di qualsiasi attività realizzatrice dell'individuo in tutti i casi in cui venga violato un interesse costituzionalmente garantito, ovvero in ogni caso qualsiasi ulteriore interesse (non banale, né tanto meno bagatellare) protetto da norme dell'ordinamento, ben logica e fondata appare (alla faccia dei detrattori del danno esistenziale, ed in senso opposto rispetto alla riduttiva interpretazione da questi ultimi volutamente operata del dettato della Cassazione nelle note sentenze di San Martino del 2008), la risarcibilità del danno non patrimoniale da vacanza rovinata.

Infatti, i valori perseguiti attraverso la vacanza (ivi compresi il riposo, lo svago, l'approfondimento culturale) trovano indubbiamente riconoscimento nella nostra Costituzione, tanto nell'art. [2](#), che garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, tra i quali i primi debbono essere ricompresi, quanto nell'art. [36](#), che garantisce al lavoratore il diritto al riposo settimanale e alle ferie annuali retribuite.

Prima di addentrarci nell'esame di specifiche pronunce giurisprudenziali, possiamo notare, in via generale ed esemplificativa, come le Corti di merito e di legittimità abbiano risarcito, in ragione del danno non patrimoniale subito, turisti:

a) alloggiati, nel corso di una crociera, in cabina con impianto di aerazione mal funzionante;

b) costretti, per le condizioni meteorologiche avverse durante la navigazione, ad affrontare una notte all'addiaccio;

c) vittime di tumulti e sollevazioni popolari, di voli cancellati o semplicemente di spiagge impraticabili, col *tour operator* inerte e incapace di cercare soluzioni alternative per il turista;

d) che nel corso della vacanza non abbiano trovato servizi confacenti con il proprio stato di handicap, secondo le condizioni pattuite.

In tali casi, il risarcimento del danno non patrimoniale si è sovrapposto a tutte le ulteriori voci di indennizzo cui il consumatore ha diritto, ossia, a quello per danni alla persona e alle cose, nonché ai rimborsi [dovuti, come noto: *a*) quando, dopo la partenza, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, e l'organizzatore non predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri a carico del consumatore; *b*) quando il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del consumatore, e a questi non è data la possibilità di 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 del prezzo].

Ma, tornando al danno non patrimoniale, ciò che non risulta affatto semplice da provare è appunto la determinazione del *quantum* risarcibile, tanto da apparire necessario, ai fini della liquidazione degli importi, fare riferimento ai principi di cui all'art. [1226 c.c.](#), ovvero al criterio di liquidazione equitativa da parte del giudice.

Il danno non patrimoniale (morale, ma soprattutto esistenziale) da vacanza rovinata è stato riconosciuto e ritenuto (correttamente, a parere dello scrivente) risarcibile, da parte di numerosi giudici di merito ma persino, assai recentemente, dalla Suprema Corte, anche a seguito, come detto, delle più volte richiamate Sentenze 26972, [26973](#), [26974](#), [26975](#) del novembre 2008, pronunzie con le quali i giudici di legittimità sembravano avere preso una netta e radicale posizione contro il ristoro di tale pregiudizio, giudicando frettolosamente “bagatellare” ogni e qualsiasi procedimento giudiziario azionato allo scopo.

La [sentenza 11 maggio 2012, n. 7256, della Corte di Cassazione](#) è molto significativa in proposito.

#### GIURISPRUDENZA

Per inciso, anche il **Tribunale di Roma (sentenza 4 agosto 2009)**, si è di recente occupato della vicenda di un viaggio di nozze rovinato in danno di due sposi, ed ha condannato l'organizzatore del viaggio per la violazione dell'art. 87 del Codice del Consumo al risarcimento anche del danno esistenziale da essi subito per la parziale rovina del viaggio di nozze, liquidando a tale titolo la somma di 1.000 euro.

Gli ermellini si sono pronunciati sul ricorso avanzato da una coppia di giovani sposi, la cui luna di miele era stata completamente rovinata a causa delle gravi inadempienze dell'agenzia di viaggi e del *tour operator* ai quali si erano affidati nell'acquistare il proprio pacchetto turistico.

Tornando alla sentenza della Cassazione, la Suprema Corte ha ravvisato il diritto dei coniugi al risarcimento di tutti i danni (patrimoniali e non) subiti, ravvisando il presupposto per il ristoro nella gravità del pregiudizio, trattandosi di viaggio di nozze e come tale di occasione del tutto irripetibile.

Ma le argomentazioni addotte in sentenza sono importanti anche sotto un diverso profilo.

Anzitutto, perché il danno non patrimoniale da vacanza rovinata, viene ricondotto dai giudici di legittimità, in ragione della sua natura di danno non patrimoniale, entro la sfera applicativa dell'art. [2059 c.c.](#)

Tale voce risarcitoria, peraltro, gode di una propria autonomia normativa riconosciutagli già, come sopra rammentato, tanto dal legislatore comunitario quanto dal nostro.

Ebbene, secondo la Suprema Corte, ciò è di per sé sufficiente a soddisfare il carattere tipico dei pregiudizi non patrimoniali: l'espressa previsione normativa di tale danno rende, in sostanza, superflua ogni ulteriore indagine in ordine alla sussistenza della lesione di diritti di rilievo costituzionale.

Non è, dunque, tanto l'art. [2 della Costituzione](#) a sostenere e a giustificare il diritto al ristoro di tale posta di danno, quanto piuttosto la stessa normativa speciale che la riconosce espressamente.

E possiamo adesso ad esaminare le più recenti ed interessanti pronunce della giurisprudenza di merito sul punto.

Il **Giudice di Pace di Modena** con sentenza depositata nel **settembre 2012** ha risarcito il danno non patrimoniale da vacanza rovinata ad un turista disabile, il quale aveva deciso di partecipare ad una crociera in partenza da Copenaghen.

Purtroppo, però, durante il trasferimento dall'aeroporto all'imbarco della nave la sua carrozzina elettrica subiva un grave danneggiamento che, inevitabilmente, ne comprometteva anche la vacanza.

Adite le vie legali nei confronti della Società organizzatrice della crociera e della Società addetta al servizio aeroportuale di trasporto dei bagagli, l'uomo ha ottenuto dal giudice di merito il riconoscimento della fondatezza della propria domanda e la condanna in solido delle convenute al risarcimento, in favore del turista, la somma complessiva di 2.260,48 euro, di cui 1.000 a titolo di danno esistenziale da vacanza rovinata.

Sempre di recente, il **Tribunale di Busto Arsizio, Sezione Distaccata di Gallarate**, con pronuncia del **2 maggio 2012**, ha ulteriormente precisato che il danno da vacanza rovinata rappresenta un pregiudizio di natura sicuramente non patrimoniale, consistente tuttavia non già in un danno fisico bensì in un disagio psicologico, nello stress e nel turbamento, di regola temporaneo, che subisce il turista per non aver potuto godere della vacanza quale occasione di piacere, svago e riposo in ragione dell'inadempimento delle prestazioni promesse nel pacchetto turistico, sicché si realizza un'effettiva e concreta difformità dei servizi ricevuti rispetto a quelli pattuiti, con conseguente delusione per un viaggio/vacanza che ha tradito le attese del consumatore.

Il **Giudice di Pace di Pescara**, con **sentenza 14 febbraio 2012, n. 237**, ha invece evidenziato che il danno da vacanza rovinata (definito come l'insieme di stress, disagio e sofferenza derivanti al turista per lo stravolgimento delle aspettative della qualità e della serenità della vacanza che non è stata goduta), è risarcibile anche quando lo stesso derivi da inadempimento del terzo non operatore turistico.

Nel caso esaminato dal **Tribunale di Roma, sentenza 1° luglio 2011 n. 14241**, un turista in vacanza al mare decideva di usufruire del campo da tennis posto all'interno della struttura alberghiera. Inciampava però in una buca presente nell'impianto sportivo e cadeva rovinosamente a terra, procurandosi serie lesioni personali, trovandosi così costretto a rinunciare a parte delle proprie vacanze.

Il giudice capitolino ha ritenuto, nella specie, configurabile, oltre ad un danno biologico e morale, anche un pregiudizio ulteriore, derivante da una più intensa "sofferenza da privazione", individuabile quale "danno esistenziale", da intendersi «come danno derivante dall'impossibilità di svolgere specifiche attività cui il danneggiato era effettivamente e con una certa continuità dedito».

Secondo il tribunale romano, infatti, è da risarcire l'impossibilità, per il turista, «di continuare a godere della villeggiatura marittima in condizioni di buona salute e dunque di porre in essere le attività che notoriamente si ricollegano alla medesima (bagni al mare, attività sportiva, passeggiate), anche considerando che il sinistro è avvenuto a metà del periodo di villeggiatura».

In via equitativa, il danno esistenziale è stato liquidato con l'ulteriore somma di euro 250,00.

Il danno da vacanza rovinata può anche incidere sul diritto, costituzionalmente tutelato, di godere di un periodo di riposo dall'attività lavorativa: è il caso analizzato (e risarcito) dal **Giudice di Pace di Mestre (sentenza 12 ottobre 2009, n. 1578)**.

Gli acquirenti di un pacchetto turistico, finalizzato al soggiorno presso un residence per una settimana e comprensivo del volo aereo (con trasporto in cabina, previsto da contratto, di un cane di piccola taglia sistemato in una apposita gabbia), si vedevano costretti a rinunciare alla vacanza in quanto, giunti

all'aeroporto, e contrariamente a quanto pattuito, si vedevano opporre il rifiuto dagli addetti della Compagnia aerea al trasporto in cabina dell'animale.

Il Giudice di Pace, previa una accurata ricostruzione giurisprudenziale, ha ritenuto di discostarsi dall'orientamento fornito al riguardo dalle Sezioni Unite del 2008, ed ha giudicato equo risarcire ai turisti la somma di 500 euro a titolo di danno esistenziale in virtù della lesione, patita dagli attori in qualità di lavoratori, del loro diritto costituzionalmente garantito di godere di un periodo di ferie, pregiudizio questo definito affatto futile.

Appare significativa, ancora, la motivazione al risarcimento del danno non patrimoniale da vacanza rovinata addotta dal [Giudice di Pace di Verona \(sentenza 2 gennaio 2009\)](#), che, dopo avere richiamato la sentenza n. 26972/08, e in particolare il rigetto da questa formulato nei confronti dei danni bagatellari, ha rimarcato come il danno esistenziale (da vacanza rovinata) abbia tuttora «una sua dignità, se si vuole sotto altre vesti, laddove vengono in gioco violazione di interessi pregiudicati da ipotesi delittuose ovvero laddove vengono comunque pregiudicati diritti inviolabili della persona».

Soprattutto, il giudice di merito ha aggiunto: «Non v'è dubbio che la preoccupazione della Suprema Corte pare quella di limitare le poste risarcitorie, escludendo tutti quei danni che possono riconnettersi a disagi, fastidi, disappunti, ansie, e consistenti in ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana, ma pare altrettanto che il richiamo pur fatto dal Supremo Collegio alla coscienza sociale, con funzione di limite fra il serio e il faceto e, quindi, quale limite al risarcimento dei diversi danni che possano apparire all'orizzonte, porti a ritenere che colui o coloro che si apprestano a godere una vacanza, il più delle volte meritata dopo una vita di lavoro, sentano una forte ripercussione, che non può definirsi danno biologico e neppure danno morale, sul proprio atteggiarsi progettuale e comportamentale, sul proprio *modus vivendi*, che seppur non ha rilievo costituzionale perché da nessuna parte è previsto un diritto alla felicità o alla serenità, pare comunque allo scrivente Giudice, proprio in ossequio a un comune sentimento che a quella felicità o serenità attribuisce un rilevante valore, anche economico, perché economicamente è disponibile a sacrificarsi per conseguirlo, meriti un riconoscimento risarcitorio».

Anche il **Tribunale di Salerno (sentenza 13 gennaio 2009)** ha risarcito, con la somma di 4.000,00 euro ciascuno, il danno lamentato da due coniugi i quali avevano acquistato, in occasione del viaggio di nozze, un pacchetto turistico "tutto compreso" per un soggiorno di quindici giorni in Thailandia, rivelatosi disastroso.

Secondo i giudici, «la copertura normativa del danno non patrimoniale subito dagli attori va rinvenuta nell'art. 2 della Costituzione, in quanto trattasi di danno arrecato in violazione del diritto costituzionalmente garantito ad esplicare la propria personalità anche in vacanza, intesa quale luogo privilegiato di ricreazione e rigenerazione della persona, oltre che di manifestazione delle sue attività realizzatrici, specie se connesse ad un'esperienza così emotivamente significativa nel percorso di vita di una persona come il viaggio di nozze».

Ancora, il **Tribunale di Venezia (sentenza 31 gennaio 2009, n. 292)** ha risarcito i danni non patrimoniali subiti da un bambino (e dai genitori di lui) il quale, su una spiaggia data in concessione della società che aveva locato alla famiglia il *bungalow* dove venivano trascorse le ferie, si era punto con una siringa abbandonata.

Tali sono stati ritenuti i danni conseguenti ai fastidi e allo stress dopo che il medico aveva consigliato di sottoporre il bambino ad esami clinici, per accertare che la detta puntura non lo avesse contagiato con i virus dell'HBV, HCV e HIV, situazione protrattasi per almeno un anno, periodo di tempo necessario al fine di risultati clinici certi e definitivi.

Il **Tribunale di Saluzzo (sentenza 25 febbraio 2009)** ha risarcito il danno da vacanza rovinata patito da un uomo che aveva acquistato con la moglie un pacchetto turistico relativo ad un viaggio nella Repubblica Dominicana, e che durante una gita in mare su una piccola imbarcazione a motore, (anziché, come previsto nell'offerta pubblicitaria, a bordo di un cata marano), era stato sbalzato a causa del mare agitato fuori dal sedile procurandosi nella caduta lesioni che lo avevano costretto a rimanere immobilizzato per il resto della vacanza.

Nella fattispecie, è stato ritenuto risarcibile in astratto il danno da vacanza rovinata, caratterizzato dalle negative ripercussioni conseguenti all'inadempimento del *tour operator*.

**Il Giudice di Pace di Napoli (sentenza 24 dicembre 2009)** ha risarcito il danno esistenziale subito da una coppia la quale aveva acquistato, al considerevole importo di oltre 10.000 euro, un pacchetto turistico *all inclusive* per una vacanza in Perù, e che rimasta poi vittima di varie inadempienze contrattuali da parte dell'organizzatore.

Il giudice campano ha ritenuto di non potere non risarcire il danno esistenziale «poiché lo stress, l'irritazione, la rabbia protrattisi per tutto il periodo dell'inadempimento contrattuale perpetrato dall'organizzatore costituiscono sicuramente una lesione del diritto al relax, al riposo, alla socializzazione, ad impiegare al meglio il proprio tempo piuttosto che sprecarlo in inutili lamentele per i disservizi arrecati, espressioni riconducibili al diritto alla salute costituzionalmente protetto all'art. [32 della Costituzione](#) e, dunque, tutelabile poiché costituzionalmente orientato».