

## Giurisprudenza recente della Cassazione, in materia di quantificazione del danno e individuazione della responsabilità: sent. n.5189/2010, Cass. III sez. civ.

**Autore:** Galati Alessandra

**In:** Diritto civile e commerciale

E' evidente che il turista acquista il pacchetto perché si proietta nel luogo illustrato dalle foto che gli vengono rammostrate e che generano in lui una legittima aspettativa. Và anche precisato che, secondo un principio ormai correntemente accettato nella prassi giurisprudenziale e condiviso dal giudicante, le effettive caratteristiche del soggiorno offerto da un organizzatore professionale di viaggi devono puntualmente corrispondere a quelle rese note al turista sin dalla fase delle trattative precontrattuali e descritte nelle "brochures" o cataloghi illustrativi che gli vengono consegnati, e che l'organizzatore del soggiorno deve ritenersi responsabile a titolo di inadempimento contrattuale, anche parziale, dei propri obblighi di organizzazione, qualora i servizi forniti siano di qualità inferiore o inadeguati rispetto a quelli promessi<sup>1</sup>.

Se nella vacanza "tutto compreso" il mare non è limpido e la spiaggia non è pulita come appariva dal depliant promozionale, il tour operator deve risarcire i danni patrimoniali e lo stress da «vacanza rovinata».

Lo sottolinea la Cassazione, confermando la condanna al risarcimento del danno - patrimoniale e non - di un tour operator per rifondere una coppia friulana, a causa della brutta settimana trascorsa presso il Club Fodele Beach, hotel di Creta, nell'agosto del 1999, nell'ambito del pacchetto all-inclusive acquistato. Arrivati sull'isola greca, marito e moglie trovarono la spiaggia impraticabile per sporcizia e un tratto di mare visibilmente inquinato da idrocarburi e oli combustibili galleggianti, che, per niente, corrispondevano alle paradisiache spiagge cretesi e al mare cristallino immortalati sul depliant pubblicitario.

Dopo aver protestato con l'agenzia di viaggio - inizialmente Francorosso, poi assorbito da Alpitour - rifiutarono la meta alternativa, proposta dal tour operator in cambio della mancata contestazione in sede giudiziaria, ai fini risarcitori. Tornati in Italia, citarono per danni il tour operator e, in primo grado, persero la causa, poiché - sosteneva il tribunale - "la pulizia della spiaggia e la purezza del mare non dipendevano da responsabilità dell' albergo". In sede di giudizio, Francorosso/Alpitour aveva contestato che "l'organizzatore è tenuto a fornire tutti i servizi indicati, ma non può certo garantire che le condizioni del mare siano sempre ottimali, e senza per questo ritenere che la foto sul depliant non corrisponda all'effettivo stato dei luoghi", aggiungendo che la prova della non balneabilità del mare doveva essere fornita dai turisti.

Ma i giudici della Corte d' Appello di Trieste diedero ragione alla coppia, condannando il tour operator a un danno di oltre mille euro, per la settimana di vacanza rovinata.

Nonostante i fatti della controversia risalgano a undici anni prima, e, in quest'arco di tempo siano entrate in vigore norme nuove, come il Codice del consumo, D.lgs n. 206/2005, la Suprema Corte ha rigettato il ricorso avanzato dall'Alpitour, dichiarando, con **sentenza n. 5189/2010 della Terza sezione civile**, che: «con il contratto avente ad oggetto un pacchetto turistico tutto compreso, sottoscritto dal cliente sulla base di una articolata proposta, spesso basata su un depliant illustrativo, l'organizzatore o il venditore assumono specifici obblighi, soprattutto di tipo qualitativo, riguardo a modalità di viaggio, sistemazione alberghiera, livello dei servizi ecc., che vanno esattamente adempiuti sulla base delle promesse dei "depliant illustrativi"». Dunque: i tour operator devono risarcire i danni ai turisti che acquistano un viaggio organizzato, oltre a quello per la mancata corrispondenza al meraviglioso paesaggio promesso tramite "i depliant pubblicitari, che costituiscono parte integrante dell'offerta contrattuale", e che, spesso, esibiscono foto incantevoli e didascalie importanti completamente diverse dalla realtà. Quindi, hanno aggiunto i giudici di piazza Cavour, "ove, come nel caso in esame, la prestazione non sia esattamente realizzata, sulla base di un criterio medio di diligenza, si configura responsabilità contrattuale, tranne nel caso in cui, organizzatore o venditore non forniscano adeguata prova di un inadempimento ad essi non imputabile".

Con questa sentenza la Cassazione ha riconosciuto nuove possibilità per i turisti di essere risarciti. Solo nel 2009, il 15% delle segnalazioni ricevute dall'associazione dei consumatori nel settore vacanze, ha riguardato proprio promesse non mantenute dai cataloghi e depliant dei tour operator. Non possiamo che guardare con favore a questa sentenza, che speriamo apra la strada al risarcimento dei danni per tutti i turisti che ogni anno vengono frodati dai tour operator, i quali propongono soggiorni in posti da sogno, completamente diversi da quelli nei quali vengono fatti soggiornare i turisti stessi.

Dott.ssa Alessandra Galati

1 Gdp Cagliari, 24 gennaio 2000, n. 66 , [www.forodicagliari.it](http://www.forodicagliari.it).

<https://www.diritto.it/giurisprudenza-recente-della-cassazione-in-materia-di-quantificazione-del-danno-e-in-dividuazione-della-responsabilita-sent-n-51892010-cass-iii-sez-civ/>