

Danno da vacanza rovinata

Autore: Bianchi Laura

In: Diritto civile e commerciale

Il **D.gs 28/2010** indica le materie in cui la mediazione è condizione obbligatoria di procedibilità, ma afferma anche che essa è liberamente esperibile per ogni vicenda che abbia ad oggetto diritti disponibili. La soluzione alternativa delle controversie (ADR) consente alle parti di evitare il ricorso al Giudice e di comporre bonariamente le liti allo scopo di risolvere il contenzioso più diffuso (telefonia, energia, banche, assicurazione, etc), come si prefiggeva la Commissione Europea con le Raccomandazioni 257/98 CE e n. 310/01 CE.

Cause di disservizi o inadempimenti

In ambito turistico possono insorgere svariate controversie a causa di disservizi o inadempimenti che generino tanto **responsabilità patrimoniali e non** (il cosiddetto '**danno da vacanza rovinata**') nei confronti dei consumatori, quanto situazioni poco favorevoli all'attività degli operatori del settore (p.e. la pubblicità negativa). In questo campo è ammesso il ricorso alla mediazione già dalla legge 29 marzo 2001, n. 135 di riforma della legislazione nazionale del turismo, per la tutela dei soggetti che accedono ai servizi offerti in questo strategico settore economico. Il danno da vacanza rovinata consiste nel disagio psicofisico conseguente al mancato godimento del periodo di riposo e svago così come era stato programmato (art. 47, D.lgs 23 maggio 2011, n. 79 Codice del Turismo). Si tratta di una figura di danno non patrimoniale, nelle sue declinazioni biologiche, morali ed esistenziali, distinta dalla sofferenza economica, quali, ed esempio, la perdita del bagaglio o una coincidenza mancata che costringa a comprare un altro biglietto o a trascorrere una notte in hotel. In ambito giuridico, l'**art. 67 del Codice del Turismo**, richiamando il Codice del Consumo, ha introdotto una disciplina specifica per l'applicazione della mediazione alle controversie relative ai servizi turistici, prevedendo che il cliente possa tentare la via della conciliazione con il concessionario-organizzatore prima di rivolgersi ai tribunali. Dal punto di vista formale, l'acquisto di un pacchetto turistico in agenzia è un'operazione che coinvolge tre soggetti: il tour operator, il quale realizza la combinazione degli elementi del pacchetto; l'agenzia che lo colloca sul mercato ed il consumatore finale. Un pacchetto turistico oggetto del contratto, per essere tale, deve contenere una combinazione di almeno due tipi diversi di servizi, quali trasporto, alloggio, noleggio veicoli (auto, moto, ...) che vengono erogati per lo stesso viaggio o per la stessa vacanza. In questo contesto, le responsabilità di organizzatore e rivenditore sono specificamente imputate e ripartite ed il viaggiatore può chiedere all'uno o all'altro il risarcimento, secondo i rispettivi contratti, poiché dall'1luglio 2018 è in vigore il Decreto legislativo 21 maggio 2018, n. 62 di attuazione della **direttiva (UE) 2015/2302** del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativo ai pacchetti turistici e ai servizi ad essi collegati.

Le potrebbe interessare anche: "Vacanze rovinate? Guida ai diritti dei passeggeri"

La nuova normativa

La normativa vigente amplia il concetto di servizi turistici, che finalmente includono anche le combinazioni "personalizzate", cioè i servizi alberghieri acquistati via web insieme al biglietto aereo sui siti della compagnie aeree entro 24 ore. La nuova disciplina obbliga, inoltre, gli operatori a fornire informazioni più chiare per i viaggiatori sul tipo di prodotto acquistato ed, infine, introduce una nozione di "servizi turistici collegati", applicabile a più combinazioni di servizi. Il viaggiatore, ai sensi degli **Artt. 1175 e 1375 del codice civile**, deve informare l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico. Il decreto indica un termine di prescrizione di due anni, che diventano tre nel caso i danni siano alla persona a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza. Gli operatori turistici stabiliti sul territorio nazionale sono tenuti a dotarsi di un contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti (Art. 47 D.lgs 62/2018). I viaggiatori possono del pari sottoscrivere in maniera facoltativa o obbligatoria un'assicurazione che copra le **spese di recesso unilaterale dal contratto o le spese di assistenza**, rientro od infortunio, malattia o decesso. La mediazione, si ricorda, obbligatoria in materia di **contratto di assicurazione**, aggiunge una tutela più accessibile e meno costosa, con il vantaggio per entrambi di raggiungere un accordo soddisfacente in tempi brevi.

Volume consigliato

<https://www.diritto.it/danno-vacanza-rovinata-2/>