



N. 31

ORDINANZA 2013

ex art. 702 Ter 5° comma cpc

REPUBBLICA ITALIANA

IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Il Tribunale civile e penale di Verona

Sezione 4 ^ civile

Il G.U. Dott. SILVIA RIZZUTO

N. 7432/2010 R.G.

N. 3907/12 CRON.

N. 1366 REP.

ha pronunciato la seguente

**ORDINANZA ex art. 702 TER 5° comma cpc**

**OGGETTO:**

nella causa civile promossa con ricorso ex art. 702 bis cpc  
depositato in Cancelleria in data 01.07.2010

IL CASO .it

DA

c.f.:  
nata a il  
c.f.:  
nata a il 1  
c.f.:  
nato a il c.f.:

elettivamente domiciliati in Verona presso lo studio dell'Avv.to  
ENRICO ZUCCATO che li rappresenta e difende come da mandato  
a margine del ricorso.

**RICORRENTE**

**CONTRO**

S.R.L. Unipersonale in persona del legale rappresentante pro

tempore con sede in ( ) p.IVA: ;  
elettivamente domiciliata in Verona presso lo studio dell'Avv.to  
GIOVANNI AVESANI che la rappresenta e difende come da  
mandato a margine della comparsa di costituzione e risposta.

**RESISTENTE**

Il Giudice,  
sciogliendo la riserva che precede, nel procedimento ex art. 702 bis  
c.p.c. osserva quanto segue.

\*\*\*\*\*

Il presente giudizio ha ad oggetto la domanda di risoluzione, a fini  
restitutori e risarcitori, del contratto di acquisto di un pacchetto  
turistico per una settimana a Cuba nella struttura alberghiera ( )  
, promossa da F ( ),  
e

I ricorrenti, a sostegno della domanda, hanno dedotto che la  
struttura alberghiera, accreditata di quattro stelle e con valutazione  
di quattro punti rispetto alla scala di cinque, si presentava  
invece fatiscente, sporca, priva di manutenzione ordinaria e  
straordinaria, frequentata da ospiti molesti e dediti all'alcol, che,  
nonostante le richieste di rientro anticipato, ai ricorrenti era  
pervenuto alla reception un biglietto con il quale la ( ) aveva  
comunicato l'impossibilità di soddisfare tale richiesta, che, infine, nel  
viaggio di rientro vi era stata una variazione non comunicata con  
allungamento dei tempi di rientro di tre ore.

La resistente s.r.l., nel contestare i presupposti delle domande  
dei ricorrenti, ha eccepito che questi ultimi si erano messi in contatto  
con la società intermediaria soltanto dopo cinque giorni dall'inizio del  
soggiorno, che la struttura alberghiera era dotata di tutte le  
certificazioni igienico-sanitarie richieste dalle

autorità competenti ma che la valutazione del grado di pulizia e di qualità del cibo doveva tenere conto dei diversi standards qualitativi del paese ospitante.

In diritto la fattispecie in esame deve essere qualificata in termini di contratto viaggio vacanza "tutto compreso" (cd. "pacchetto turistico" o package) previsto dal D.Lgs. n. 111 del 1995, ed ora trasfuso nel D.Lgs. n. 206 del 2005, art. 82 e segg. (cd. Codice del Consumo). Il contratto di viaggio vacanza "tutto compreso" (ed. pacchetto turistico o package) si caratterizza per la prefissata combinazione di almeno due degli elementi rappresentati dal trasporto, dall'alloggio e da servizi turistici agli stessi non accessori (itinerario, visite, escursioni con accompagnatori e guide turistiche, ecc.), costituenti parte significativa di tale contratto, con durata superiore alle ventiquattro ore ovvero estendentisi per un periodo di tempo comportante almeno un soggiorno notturno (Cfr. Cass. 24.7.2007 n. 16315). In tale tipo contrattuale la "finalità turistica" (o "scopo di piacere") non è un motivo irrilevante, ma si sostanzia nell'interesse preminente che lo stesso è funzionalmente diretto a soddisfare, connotandone la causa concreta e determinando, perciò, l'essenzialità di tutte le attività e dei servizi strumentali alla realizzazione del preminente scopo vacanziero (Cfr. Cass. 24.4.2008 n. 10651; Cass. 24.2.2007 n. 16315).

A carico dell'organizzatore la normativa prevede molteplici obblighi sia nella fase precontrattuale, relativi principalmente alla completa informazione su tutte le caratteristiche del viaggio e dei servizi, in quanto decisivi nella formazione del consenso del consumatore (articoli 87 e 88), sia in quella successiva alla conclusione del contratto ed inerenti ad eventuali disagi e disservizi verificatisi nel corso del periodo di fruizione del pacchetto turistico e tali da provocare, in tutto o in parte, un pregiudizio alla vacanza (articolo 91 comma 4).

Quanto al riparto dell'onere probatorio in tema di inadempimento o inesatto inadempimento di un'obbligazione, la più recente e condivisibile giurisprudenza della Suprema Corte si fonda sul principio enunciato in termini generali dalle Sezioni Unite con la sentenza 30 ottobre 2001, ti. 13533.

Le Sezioni Unite, nel risolvere un contrasto di giurisprudenza tra le sezioni semplici, hanno enunciato il principio secondo cui il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il

debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo, costituito dall'avvenuto adempimento. Analogo principio è stato enunciato con riguardo all'inesatto adempimento, rilevando che al creditore istante è sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (per violazione di doveri accessori, come quello di informazione, ovvero per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni), gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento.

La Suprema Corte ha ribadito tale principio con riferimento specifico al contratto di viaggio turistico ed affermato che dal contratto di organizzazione di viaggio regolato dal d.lg. n. III del 1995 scaturisce in capo all'operatore turistico un'obbligazione non di mezzi, ma di risultato per cui, in caso di inadempimento od inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, è a carico dello stesso operatore l'allegazione e la dimostrazione che il mancato o inesatto adempimento sono stati determinati da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile, che può consistere soltanto, secondo quanto prevede l'art. 17 del predetto d.lg., nel fatto del terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero nel caso fortuito o nella forza maggiore (Cfr. Cass. n. 5189/2010, Cass. n. 21343 del 2004).

Nella specie, i ricorrenti hanno dimostrato in maniera adeguata l'inesatto adempimento della convenuta in ordine all'obbligo contrattualmente assunto con la vendita del pacchetto turistico avente ad oggetto una settimana tutto compreso dal 2 al 9 gennaio 2010 presso la struttura alberghiera Club \_\_\_\_\_ comprensivo del volo da Malpensa a L'Havana, del trasferimento dall'aeroporto all'hotel, del trattamento di pernottamento con servizio all inclusive.

La documentazione fotografica prodotta e riconosciuta come raffigurante i luoghi di causa nel periodo di soggiorno dei ricorrenti (cfr. dep. \_\_\_\_\_) - prova in giudizio che i muri e i servizi igienici si presentavano scrostati, che per terra vi era svariato materiale; i testi \_\_\_\_\_, anch'essi ospiti dell'albergo nel periodo in esame, hanno confermato a loro volta che i servizi igienici erano sporchi e scrostati, che il ristorante, le camere, i corridoi erano pieni di sporcizia con carte e bottigliette per terra, che le porte erano fessurate, le pareti scrostate, i sanitari talvolta staccati dal pavimento. I testi hanno infine confermato che gli attori hanno particolarmente patito la situazione dei luoghi richiedendo ripetutamente la

possibilità di un rientro anticipato e ciò con particolare riferimento all'attore

).

Lo stato dei luoghi così come emergente dalla descrizione dei testi e dalla raffigurazione fotografica non è certamente in linea con la valutazione a quattro stelle del catalogo e con una valutazione di vicina al massimo (a quattro punti su cinque) e ciò pur tenendo conto che nel catalogo era, in effetti, indicata la necessità della riforma delle stanze ma che tale riforma era stata descritta come in fase di ultimazione - circostanza evidentemente non corrispondente alla realtà dei fatti descritta dai testi. Gli attori hanno poi pienamente dimostrato di avere chiamato il responsabile in loco della società resistente e di essersi messi in contatto con l'agenzia di viaggi italiana il primo giorno lavorativo utile.

La convenuta non ha dimostrato di aver descritto ai ricorrenti le reali condizioni dei luoghi al momento della scelta della struttura in modo da consentire loro una scelta consapevole né di essersi adoperata a favore degli attori una volta che gli stessi si erano messi in contatto con il referente locale della , senza che rilevi a tal fine quando le lamentele siano pervenute presso la sede italiana. Infine la resistente non ha provato in alcun modo che l'inadeguatezza della prestazione fosse stata dovuta a causa alla stessa non imputabile.

Deve, quindi, ritenersi acclarata la responsabilità contrattuale della convenuta per l'inesatto adempimento dell'obbligazione assunta nei confronti degli attori a seguito della conclusione del contratto di "pacchetto turistico" in oggetto.

La vanificazione della finalità essenziale del pacchetto turistico acquistato rende irrilevante, ai fini del giudizio di responsabilità e della quantificazione del danno, il fatto che gli attori abbiano utilizzato - seppur parzialmente posto che talvolta hanno scelta di cenare altrove nonostante il pacchetto fosse all inclusive pur di allontanarsi dall'albergo - sino alla fine la struttura e giustifica la risoluzione del contratto con conseguente restituzione del prezzo, oltre interessi dalla corresponsione al saldo.

L'inadeguatezza della struttura alberghiera e la conseguente difformità delle condizioni del soggiorno rispetto a quanto promesso danno, inoltre, luogo alla fattispecie della vacanza rovinata, da cui discende la mancata possibilità di raggiungere lo scopo precipuo del contratto di viaggio ovvero la possibilità di relax e ristoro programmati. La vacanza rovinata viene generalmente definita quale

pregiudizio conseguente alla lesione dell'interesse del turista di godere pienamente del viaggio organizzato come occasione di svago o di riposo.

Al riguardo, va richiamata l'attuale giurisprudenza della Suprema Corte (Cfr. Cass. n. 8827/2003, Cass. 8828/2003, Cass. SU. 11.11.2008 n. 26972, cit.) secondo la quale il danno non patrimoniale, quando ricorrono le ipotesi espressamente previste dalla legge o sia stato leso in modo grave un diritto alla persona tutelato dalla Costituzione è risarcibile sia quando derivi da fatto illecito sia quando scaturisca da un inadempimento contrattuale.

Nella recente sentenza n. 7256 del 2012 la Corte di Cassazione ha nuovamente dato positiva risposta al quesito se il danno non patrimoniale da vacanza rovinata, in senso stretto, quale pregiudizio conseguente alla lesione dell'interesse del turista di godere pienamente del viaggio organizzato come occasione di piacere e di riposo, e quindi, quando non vengano in rilievo lesioni all'integrità psicofisica tutelate dall'art. 32 Cost., sia risarcibile, ex art. 2059 c.c., che, secondo l'interpretazione della giurisprudenza di legittimità, stante il carattere tipico della tutela di interessi non connotati da rilevanza economica, necessita di una fonte normativa ordinaria espressa, o del fondamento costituzionale, in riferimento ai diritti inviolabili della persona (art. 2 Cost., artt. 4, 13, 29, 30), e al diritto alla salute (art. 32 Cost.), o di una fonte comunitaria, in ragione della prevalenza del diritto comunitario su quello interno. In detta sentenza la Corte ha ribadito che il fondamento di tale danno deve rinvenirsi *"non nella generale previsione dell'art. 2 Cost., ma proprio nella cosiddetta vacanza rovinata (come legislativamente disciplinata)"* (Cass. 4 marzo 2010, n. 5189, Cass. 20 marzo 2012, n. 4372) precisando inoltre che *"la risarcibilità di tale danno è prevista dalla legge, oltre che costantemente predicata dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia Europea....In effetti, la legislazione di settore concernente i "pacchetti turistici", emanata in attuazione della normativa comunitaria di tutela del consumatore, nell'ambito dell'obiettivo dell'avvicinamento delle legislazioni degli Stati membri della Comunità Europea, come interpretata dalla Corte di Giustizia CE, ha reso rilevante l'interesse del turista al pieno godimento del viaggio organizzato, come occasione di piacere o riposo, prevedendo il risarcimento dei pregiudizi non patrimoniali (disagio psicofisico che si accompagna alla mancata realizzazione in tutto o in parte della vacanza programmata) subiti per effetto dell'inadempimento contrattuale. La Corte di Giustizia, già nel 2002 (sentenza 12*

marzo 2002, n. 168), pronunciandosi in via pregiudiziale sull'interpretazione dell'art. 5 della direttiva n. 90/314/CEE, ha affermato che il suddetto articolo "deve essere interpretato nel senso che in linea di principio il consumatore ha diritto al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione di un viaggio tutto compreso", mettendo in evidenza che nel settore dei viaggi turistici si segnalano spesso "danni diversi da quelli corporali", "al di là dell'indennizzo delle sofferenze fisiche" e che "tutti gli ordinamenti giuridici moderni (riconoscono)..un'importanza sempre maggiore alle vacanze"... Oggi, in una visione d'insieme, il Codice del turismo (D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, emanato in attuazione della direttiva 2008/122/CE), non applicabile nella specie, prevede espressamente (art. 47) il danno da vacanza rovinata per il caso di inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. In particolare, si prevede che, qualora l'inadempimento "non sia di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c., il turista può chiedere, oltre e indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta".

In tema di risarcibilità del danno la Corte ha inoltre precisato che la necessità della gravità della lesione dell'interesse che, per essere risarcibile, deve superare una soglia minima di tollerabilità, trova fondamento nel dovere di solidarietà, di cui all'art. 2 Cost., che impone a ciascuno di tollerare le minime intrusioni nella propria sfera personale inevitabilmente scaturenti dalla convivenza (Sez. Un. n. 26972 del 2008), e, quindi, in riferimento al rapporto tra singolo individuo e singoli, ma indifferenziati, individui componenti la società civile.

In riferimento al diritto alla vacanza contrattualmente pattuita la necessità della gravità della lesione dell'interesse e il superamento di una soglia minima di tollerabilità, trova fondamento nella sempre più accentuata valorizzazione della regola di correttezza e buona fede oggettiva, cioè della reciproca lealtà di condotta, che (secondo gli orientamenti attuali di dottrina e giurisprudenza, es. Sez. Un. 15 novembre 2007, n. 23726), accompagna il contratto in ogni sua fase; regola specificativa - nel contesto del rapporto obbligatorio tra soggetti determinati - degli inderogabili doveri di solidarietà, di cui all'art. 2 Cost., e la cui violazione può essere indice rivelatore dell'abuso del diritto, nella elaborazione teorica e giurisprudenziale. In tema di danno non patrimoniale "da vacanza rovinata", inteso

come disagio psicofisico conseguente alla mancata realizzazione in tutto o in parte della vacanza programmata, la raggiunta prova dell'inadempimento esaurisce in sé la prova anche del verificarsi del danno, atteso che gli stati psichici interiori dell'attore, per un verso, non possono formare oggetto di prova diretta e, per altro verso, sono desumibili dalla mancata realizzazione della "finalità turistica" (che qualifica il contratto) e dalla concreta regolamentazione contrattuale delle diverse attività e dei diversi servizi, in ragione della loro essenzialità alla realizzazione dello scopo vacanziero.

Nel caso in esame, la complessiva situazione emergente dall'istruttoria e il modo in cui gli attori hanno vissuto il periodo di vacanza riferita dai testi escussi inducono a ritenere il superamento della soglia minima di tollerabilità.

Per quanto concerne il criterio di liquidazione, in assenza di diversi allegazioni e riscontri (alcuna indicazione è stata fornita dagli attori su specifiche motivazioni del viaggio in esame e su eventuali sue irripetibilità- viaggio di nozze o per particolari ricorrenze), tenuto conto anche del complessivo valore della vacanza si ritiene equo determinare in € 500,00 per ciascun attore il danno da vacanza rovinata, oltre rivalutazione e interessi secondo i criteri di cui alla sentenza della cassazione n. 1712 del 1995.

Le spese seguono la soccombenza e nella misura indicata in dispositivo, vanno poste a carico della convenuta.

#### PQM

Il Tribunale di Verona, definitivamente pronunciando sulla domanda proposta da \_\_\_\_\_ s nei confronti di \_\_\_\_\_ s.r.l. in parziale accoglimento delle domande,

**dichiara** risolto il contratto di acquisto del pacchetto turistico oggetto del giudizio;

**condanna** \_\_\_\_\_ s.r.l. Unipersonale in persona del legale rappresentante pro tempore, a restituire ai ricorrenti la complessiva somma di € 6.000,00, oltre interessi dal 24.12.2009 al saldo effettivo;

**condanna** al pagamento, a favore di \_\_\_\_\_ e a titolo di risarcimento danni, della somma di € 500,00 ciascuno oltre rivalutazione monetaria dal 2.1.2010 alla data della presente sentenza e interessi sulla somma di € 500,00 annualmente rivalutata dal 2.1.2010



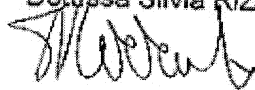
alla data della presente sentenza e interessi sulla somma che si determina dalla data della presente sentenza al saldo effettivo;

**condanna** la resistente alla rifusione, in favore degli attori, delle spese di lite liquidate in complessivi € 3000,00 di cui € 200 per spese oltre IVA e cpa.

Verona 28.12.2012

Il Giudice

Dott.ssa Silvia Rizzuto

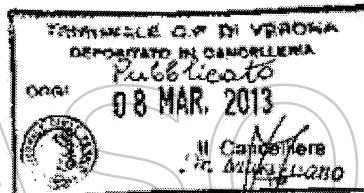


Depositato in Cancelleria  
Sezione B

Oggi 29 Dic. 2012



Il Cancelliere



IL CASO.it