

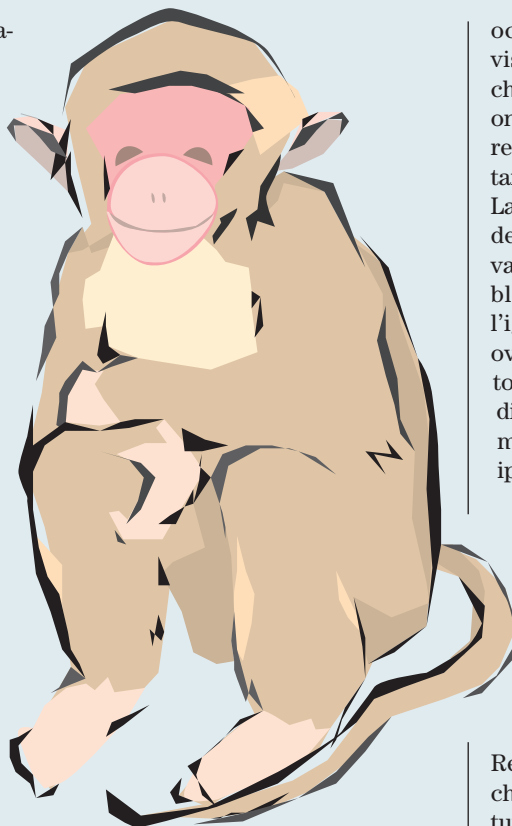


Vacanze con imprevisto

Doveva essere un sogno in un paradiso esotico, invece si è trasformato in un incubo.

È successo ad una turista parmense che aveva scelto Zanzibar come meta dell'agognata vacanza. Il viaggio procede secondo le aspettative sino a quando una simpatica scimmietta selvatica, protagonista del "cabaret" locale e *mascotte* della struttura turistica, si avvicina alla malcapitata villeggiante e decide di addentarle un polpaccio. La lacerazione è profonda, il morso ha reciso una vena della gamba: com'è facilmente immaginabile, la villeggiatura è completamente rovinata, ai bagni di mare si sostituiscono dolorose medicazioni. Non solo. Il subentro di una pericolosa infezione dà origine ad un interminabile *iter* sanitario. Anche l'*iter* giudiziario è infelice, poiché i primi due gradi di giudizio vedono il rigetto delle domande risarcitorie rivolte verso il *tour operator*. Infatti, secondo il Tribunale di Cuneo (sentenza del 20 gennaio 2003) e la Corte d'Appello di Torino (sentenza n. 1664 del 2004) la responsabilità per l'accaduto sarebbe da ascrivere al gestore dell'hotel (non all'agenzia), colpevole di non aver custodito l'animale, ai sensi dell'art. 2052 c.c..

La turista danneggiata non si è persa d'animo e ha portato il caso al vaglio della Cassazione, dove ha finalmente ottenuto giustizia. Alla luce delle normative europee, i giudici di legittimità hanno ritenuto che "l'obbligo di somministrare vitto e alloggio non esaurisce l'ambito della prestazione alberghiera, la quale necessariamente implica anche doveri accessori di salvaguardia dell'incolumità dei clienti in relazione alle caratteristiche proprie del contesto in cui il soggiorno ha luogo" (Corte di Cassazione, sez. III Civile, sentenza 3 dicembre 2009, n. 25396). Insom-



ma, il *tour operator* si assume il rischio d'impresa, che consiste anche nello sbagliare la scelta dei collaboratori. La responsabilità che grava sul *tour operator* è dunque di carattere oggettivo: peraltro

occorre considerare, dal punto di vista della *ratio* della pronuncia, che sarebbe stato assai gravoso ed oneroso per la viaggiatrice proporre l'azione nei confronti di un lontano albergatore.

La sentenza affronta anche il tema dell'obbligo di protezione che grava sull'albergatore, ovvero dell'obbligo di garantire la sorveglianza, l'igiene e la sicurezza dei luoghi ove si svolge il servizio, nel rispetto delle normative vigenti e quindi di garantire la sicurezza e l'incolumità fisica del cliente. In tal senso, ipotesi classiche di responsabilità dell'albergatore possono essere individuate nei danni subiti dal cliente per un pavimento sconnesso, per uno scivolone nella vasca da bagno o per una caduta sulle scale, tutte riconducibili alla responsabilità da custodia di cui all'art. 2051 c.c.

Responsabilità derivante dal fatto che il viaggiatore entra in una struttura all'interno della quale non può esercitare alcuna forma di controllo: egli ha diritto al risarcimento poiché non è in grado di salvaguardare da pericoli se stesso e i propri beni. In sostanza il cliente si è completamente affidato ad un altro soggetto, l'albergatore, che dovrà garantirgli un soggiorno sicuro. ■

La Suprema Corte ha accolto la domanda di risarcimento danni proposta dalla cliente di un albergo inciampata in una soglia posta sulla sommità delle scale, risultata lievemente rialzata rispetto al livello, di colore uniforme, della restante superficie (Cass. civ., sez. III, 9 novembre 2005, n. 21684). Allo stesso modo, il Giudice di Pace di Ottaviano ha ritenuto meritevoli di tutela le richieste di un'fortunata caduta sulle scale poste all'esterno della struttura ricettiva, costituenti il passaggio obbligato dal ristorante alle camere, prive di corrimano e protezioni antiscivolo (sent. 17/3/2011). Sempre la Suprema Corte ha affermato la responsabilità dell'albergatore per le lesioni subite da un cliente scivolato nella vasca da bagno, sul presupposto che quest'ultima era destinata anche a doccia, senza che fosse munita degli indispensabili presidi antiscivolo e di sostegno (Cass. civ., 28 novembre 2007, n. 24739). Stesso ragionamento per i danni provocati ad un cliente dal distacco dal muro e caduta al suolo del lavabo del bagno (Trib. Napoli, 7 marzo 1998) e per quelli occorsi ad un turista caduto per le scale a causa dello spegnimento improvviso del sistema di illuminazione (Trib. Bari, 10 dicembre 1999).

Se volete rivolgere qualche domanda all'avvocato Roberta Borghini potete scrivere a: avv.borghini@alice.it