



A cura dell'avvocato
Roberta Borghini

È principio ormai pacifico che il *tour operator* sia tenuto al risarcimento del danno da vacanza rovinata: tuttavia deve sussistere la gravità della lesione e la serietà del pregiudizio patito dal turista, al fine di accertare la compatibilità col principio di tolleranza delle lesioni minime. Tale verifica si traduce in un'operazione di bilanciamento demandata all'apprezzamento del giudice di merito, il quale attribuisce rilievo solo a quelle condotte che offendono in modo sensibile la portata effettiva di un diritto.

Ne deriva che, secondo la Suprema Corte, l'aggressione subita da un turista

non certa, che la fotodermatite sia stata causata al villeggiante da un microrganismo acquatico; pertanto è stato correttamente rilevato nella sentenza della Suprema Corte che *"esula dalla esperienza dell'organizzatore del viaggio e dalla sua necessaria professionalità la cognizione della bassa marea in un posto e della esistenza di microrganismi infetti nello stesso"* (Cass. civ., sez. III, 6 luglio 2009, n. 15798). Di diverso avviso il Tribunale di Verona, che ha sanzionato la negligenza informativa del *tour operator*, disponendo il rimborso del costo del viaggio nonché il risarcimento del danno da vacanza rovinata.

Il pacchetto turistico inadempiente

cliente di un *tour operator*, colpito da un pugno e derubato di un prezioso orologio all'interno di un villaggio turistico, ha determinato un serio pregiudizio ed è quindi senz'altro idonea a compromettere la possibilità di godimento del suo periodo di ferie (Cass. civ., sez. VI-2, ordinanza 16 marzo 2017, n. 6830).

È fuori di dubbio che l'organizzatore del viaggio debba adottare tutte le misure idonee ad evitare danni al turista. Ciò comporta, tra l'altro, che il viaggiatore debba ricevere adeguate informazioni circa le prestazioni cui ha diritto, dal trasporto, all'alloggio, alle attività sportive, alle escursioni e che gli venga messo a disposizione il c.d. opuscolo informativo: l'opuscolo deve contenere, tra le informazioni generali, le sole notizie di carattere amministrativo necessarie per recarsi all'estero e in esso vanno indicati i servizi forniti e le condizioni che possono giustificare l'annullamento del viaggio. Il *tour operator*, dunque, una volta fornite tali informazioni, ha adempiuto diligentemente alle sue obbligazioni e *"non può pervenirsi a diverse conclusioni per il semplice fatto che egli non abbia comunicato al turista, nei luoghi da visitare, della bassa marea, non rientrando certamente questa notizia tra le obbligatorie informazioni di carattere generale che vanno messe a disposizione del consumatore"*. Nel corso del giudizio è stata segnalato come causa probabile, ma

Nel caso di specie, una vacanza pianificata per "salvare" un rapporto sentimentale in crisi si è trasformata in un incubo: al termine di un viaggio "di riconciliazione", l'attore si è recato in Messico per passare una settimana di relax a Cancun. Sebbene l'operatore turistico avesse garantito al soggetto che la propria compagna non necessitasse di un visto per accedere in Messico, la stessa appena messo piede sul territorio messicano veniva prelevata dalla polizia del luogo e rispedita in Italia per mancanza di documenti. È evidente come la mancanza di informazione alla propria compagna si sia riverberata su colui che aveva acquistato il viaggio, impedendogli il godimento della vacanza (Trib. Verona, sentenza n. 436/2018).

Il *tour operator* è tenuto a risarcire i danni subiti dal viaggiatore anche se la responsabilità è del vettore o di altri prestatori di servizi, salvo poi rivalersi verso questi ultimi: ciò alla stregua del principio *cuius commoda eius et incommoda* (a colui che ha vantaggi, spettano anche gli svantaggi). La Suprema Corte ha condannato l'organizzatore di un viaggio in India a risarcire tutti i danni sofferti da una turista a seguito di un incidente stradale avvenuto a causa del comportamento colposo dell'autista del taxi che la stava trasportando, insieme ad altri viaggiatori, da Jaipur, ove a causa della nebbia aveva fatto scalo il vettore aereo, a Nuova Delhi. Ad avviso della Suprema Corte infatti *"del servizio del tassista il tour operator si è nella specie avvalso ai fini dell'adempimento della propria prestazione dovuta"*: ne consegue che deve direttamente rispondere delle conseguenze negative derivate alla turista dalla guida spericolata del tassista indiano (Cass. civ., sez. III, 11 dicembre 2012, n. 22619).