



A cura dell'avvocato
Roberta Borghini

Il moltiplicarsi dei viaggi e della consapevolezza sulla reale fruizione dei periodi di vacanza, ha condotto ad una serie di pronunce favorevoli ai turisti, ispirate al principio della "finalità turistica" o "scopo di piacere" che non è un motivo irrilevante e trova un bilanciamento nel "principio di tolleranza delle lesioni minime". La "finalità turistica" connota la causa concreta del viaggio e determina l'essenzialità di tutte le attività e dei servizi strumentali alla realizzazione del preminente scopo vacanziero.

Emblematica di questo *humus* giuridico/culturale una sentenza del Tribunale

circa 3700 metri, avessero avuto il giorno dopo dolori fisici non rientra certamente tra le responsabilità del *tour operator*, che non deve preoccuparsi della preparazione fisica dei turisti; ed ancora, la circostanza che gli alberghi non fossero in posizione centrale tanto da costringere i viaggiatori a prendere dei taxi è rimasta priva di supporto probatorio. Residua però la questione della qualità delle stanze, rispetto alla quale il giudice ha riconosciuto che "*dal video allegato emerge come gli attori abbiano avuto alcuni problemi [...], vasca da bagno corrosa, lavandino che non funzionava bene, fuoriuscita di*

Quando il turista ha sempre ragione

di Roma (sezione XVII, n. 16070/2018) che ha esaminato partitamente tutte le doglianze di una intransigente coppia in viaggio di nozze, sino a riconoscerle un risarcimento del danno per aver trovato un insetto in camera!

Procediamo con ordine.

I protagonisti della vicenda sono due giovani neosposi che avevano organizzato per la luna di miele un viaggio di due settimane in Cina e Tibet: destinazione che - va detto per inciso - presuppone un certo spirito d'adattamento e gusto per l'avventura. Malgrado l'occasione lieta, i novelli sposi hanno lamentato davanti al foro capitolino una nutrita serie di disagi/disservizi al fine di ottenere, secondo la loro prospettazione, l'integrale rimborso del prezzo del viaggio e delle somme necessarie per sopperire alle carenze organizzative, per un totale di 8.000,00 euro. Secondo il giudice, parte dei disagi denunciati non sono idonei a fondare la domanda risarcitoria. In particolare, il disagio che all'arrivo in Tibet non vi era la guida turistica incaricata dall'Agenzia, era stato superato tramite l'intervento di altra guida che consentiva di raggiungere la meta prefissata; la circostanza che gli sposi, a seguito di un lungo percorso effettuato per visitare una struttura sita a

acqua dal water...". Soprattutto il rinvenimento di un insetto in una delle camere d'albergo assegnate è stata ritenuta meritevole di risarcimento (pari ad un decimo del prezzo del viaggio), sul presupposto che la brutta sorpresa aveva imposto alla coppia un improvviso cambio di sistemazione, con perdita della incomparabile vista panoramica precedente.

La sentenza descritta sopra non è un caso isolato.

Alcune sentenze degne di nota riguardano l'onere della prova, ovvero se in caso di disservizi il turista debba dimostrare la negligenza del fornitore del servizio oppure sia onere di quest'ultimo dare prova della sua buona condotta. In tema di ritardo del vettore aereo, la suprema Corte ha stabilito che il passeggero deve dimostrare solo la fonte del proprio diritto (il biglietto) e può limitarsi ad allegare l'inadempimento del vettore, il quale potrà difendersi su due piani differenti, o provando che l'inadempimento non vi è stato oppure dimostrando che è dipeso da forza maggiore o da caso fortuito, che rendono il fatto non imputabile al suo autore (Cass. civ., ordinanza n. 1584 del 23.1.2018).

Anche la circostanza che sia divenuto impossibile utilizzare la prestazione oggetto del contratto per eventi imprevedibili e sopravvenuti è stata recentemente portata al vaglio della Suprema Corte. I giudici di legittimità hanno accolto il ricorso di una coppia che aveva dovuto rinunciare al viaggio a causa di una grave ed improvvisa patologia che aveva colpito uno dei due, accordando il rimborso completo della somma pagata come prezzo del viaggio (Cass. civ., sez. III, sentenza n. 18047 del 10 luglio 2018).