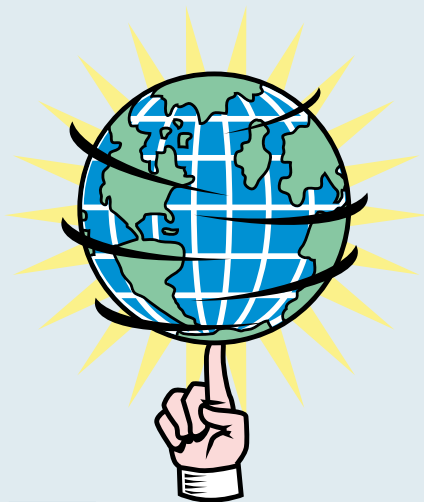




# Il reclamo del turista? Entro dieci giorni



Al diritto del viaggiatore-consumatore ad essere risarcito nel caso in cui non gli siano stati forniti gli standard qualitativi promessi, fa da necessario corollario il dovere dello stesso di segnalare con tempestività le proprie doglianze. In altre parole, nei cosiddetti viaggi con formula "tutto compreso", secondo il D. Lgs. n. 111 del 1995 (art. 19) e poi ancora secondo il codice del consumo (art. 98), il turista è tenuto a comunicare senza particolari formalità, ma con solerzia, *in loco* proprio mentre sta trascorrendo il periodo di vacanza, eventuali disservizi quali, ad esempio, il mancato utilizzo della piscina, un guasto all'impianto di aria condizionata nella stanza, l'inadeguatezza dei pasti oppure la mancata fruizione della vista mare promessa. Lo scopo della previsione normativa è lampante: la tempestiva segnalazione permette un immediato intervento dell'organizzatore del viaggio per porre rimedio ai disagi denunciati. Nel contempo, è preferibile che il viaggiatore insoddisfatto provveda a documentare le disfunzioni subite (mediante foto, ricevute o scontrini di spese aggiuntive impreviste, dichiarazioni di testimoni), anche in vista di un futuro probabile contenzioso.

Secondo le stesse norme, il turista ha anche l'onere di presentare reclamo con raccomandata o altri mezzi in grado di assicurare la prova dell'avvenuto ricevimento entro dieci giorni dalla data del rientro. La *ratio* di tale previsione normativa è altrettanto lampante: consente all'organizzatore o al venditore del pacchetto turistico, chiamati a rispondere delle lamentele del viaggiatore, di raccogliere elementi di prova a propria discolora, essendo impossibile farlo a distanza di molto tempo dalle circostanze denunciate.

Si è a lungo discusso in dottrina circa il valore da attribuire all'onere di presentare detto reclamo: in altre parole, ci si interrogava sulla sorte di una richiesta risarcitoria non "corredata" dal reclamo scritto nei rituali dieci giorni. Anche la giurisprudenza sul punto era divisa: secondo molti giudici, non poteva essere considerata vessatoria, ed era quindi efficace, la clausola contenuta nelle condizioni generali di vendita di un pacchetto turistico che connota il termine per sporgere reclamo come decadenziale (cfr. Giudice di Pace Roma, 27 settembre 2001); altri giudici sono giunti alla diversa conclusione che il mancato – o il tardivo – invio della raccomandata entro il termine di dieci giorni non comportano alcu-

na limitazione alla tutela risarcitoria del consumatore.

La diatriba è stata risolta recentemente dalla Suprema Corte che ha ritenuto di condividere l'interpretazione più favorevole al consumatore: ha, infatti, stabilito che l'art. 98 codice del consumo "*lungi dallo stabilire oneri e decadenze a carico del consumatore-viaggiatore, è a favore di quest'ultimo nel senso che (punto 1) la contestazione delle mancanze deve avvenire senza ritardo proprio per consentire all'organizzatore di eventualmente porvi rimedio, e nel senso che (punto 2) l'invio di una raccomandata, da parte del consumatore, con ricevuta di ritorno entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro, è facoltativa ed ha la chiara funzione di denuncia degli inadempimenti al fine di favorire una soluzione della controversia in via stragiudiziale*" (Cass. civ., sez. III, 10 gennaio 2011, n. 297; ed in senso conforme: Cass. civ., sez. III, 2 marzo 2012, n. 3256).

Ogni questione, comunque, viene superata con l'aggiunta del comma 3 alla norma (vedi box), che di fatto esplicita la non necessità della proposizione del reclamo ai fini risarcitori e la sua valutabilità solo ai fini della quantificazione del danno. ■

Relativamente al reclamo del consumatore per le mancanze nell'esecuzione del contratto di viaggio, l'attuale Codice del Turismo (D. lgs. 79/2011) prevede all'art. 49:

1. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista, mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.
2. Il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di raccomandata o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.
3. La mancata presentazione del reclamo può essere valutata ai fini dell'articolo 1227 del codice civile (n.d.r.: concorso del fatto colposo del creditore)".

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