



Studio Legale Baffa

L'espandersi dei mezzi di comunicazione, sia via terra che via mare e via aria, ha notevolmente accorciato le distanze terrestri e, pertanto, luoghi e mete esotiche sono diventati ormai alla portata di tutti.

L'offerta va dal semplice fai da te, alle proposte tramite agenzia di viaggi, al mercato on-line.

La miriade di informazioni circolanti sul web, ha fatto nascere vere e proprie società che si occupano di vendere pacchetti turistici, altrimenti rimasti invenduti dalle agenzie e dai Tour operators stessi.

Tuttavia, l'enorme massa di offerte, anche in last minute e last second, ha prodotto un affollarsi ed un congestionarsi di traffico turistico che, proprio perché gestito on-line, non sempre è sicuro al 100%.

I rischi di tali acquisti on-line, sono ovviamente legati alla scarsità di informazioni ed alla mancanza del rapporto diretto con l'agente di viaggio.

Prezzi stracciati per vacanze da sogno attirano turisti da ogni dove e non sempre ciò che si trova in loco corrisponde perfettamente all'offerta sul sito.

Per anni i turisti sono stati preda facile di albergatori senza scrupoli i quali, con orpelli linguistici e qualche foto ritoccata, prometteva la luna, ma vendevano decisamente altro.

Per fortuna, tale andazzo è stato in qualche modo frenato dalla normativa di settore che ha previsto un indennizzo ovvero un vero e proprio risarcimento del danno, allorché la vacanza o il viaggio risultino diversi (in pejus, naturalmente) da quanto riportato nelle condizioni di vendita.

Orbene, la pubblicità prevista dai cataloghi o dai siti, seppure l'ordinamento conceda un sorta di libertà nelle forme, deve tuttavia essere veritiera. In sostanza, se è vero che il tour operator possa vantare talune caratteristiche del viaggio, o del soggiorno, in modo colorito, è pur vero che tali caratteristiche debbano poi riscontrarsi in loco.

Ad es. non si può sostenere che una struttura ricettiva abbia una fantastica piscina, allorché poi la piscina non esista.

Anche con tali accorgimenti, però, non è facile tutelare il viaggiatore a priori, vale a dire prima che si rechi effettivamente nel luogo scelto come meta turistica.



Viale Kennedy, IV Trav. Scala D, Metropolis, 87036 Rende (CS)

Tel. e Fax 0984/466-466; Cell. 347/6343630

E-Mail: avvbaffav@tin.it Web: www.studiolegalebaffa.it



Studio Legale Baffa

È proprio qui, infatti, che il malcapitato troverà quelle differenze che nel depliant o sul sito venivano evidenziate come pregi.

Ma allora, come ci si può tutelare contro questi contratti di viaggio mal formulati o, addirittura, ingannevoli?

Purtroppo, la tutela più efficace consiste nell'azione di risarcimento del danno cd. da vacanza rovinata.

È una tutela postuma, poiché attuata solo al rientro dalla vacanza o dal viaggio, ma garantisce al malcapitato un indennizzo o un risarcimento del danno commisurato alle pene subite.

Recentemente, la Suprema Corte si è occupata in modo più pregnante di tale fattispecie di danno, regolandola e punendola in modo decisamente severo.

Più è grande la discrepanza tra l'offerta ed il trovato e più severe saranno le sanzioni a carico dell'operatore.

In sostanza, tutto ciò che contribuisce ad ingannare il viaggiatore, con fotografie ritoccate, servizi inesistenti, cibo scarso, sistemazione in categoria inferiore etc., sarà vagliato attentamente dal giudice al momento della sanzione.

L'ordinamento italiano prevede il cd. danno da vacanza rovinata, in fatti secondo l'art. 14 del D.lgs. del 17/03/1995 N° 111, in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore ed il venditore sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità.

Inoltre, proprio nel caso di vacanza rovinata, l'art. 5 della Direttiva 90/314/CEE consente il risarcimento del danno morale, senza alcun limite proprio in ossequio ai principi del diritto comunitario.

Al viaggiatore, quindi, viene riconosciuto da un lato il diritto alla rifusione della perdita economica non prevista e, dall'altro, il risarcimento del danno esistenziale determinato da nervosismo, ansia e frustrazione sopportati a causa della inesatta esecuzione della prestazione promessa.

Il danno da vacanza rovinata, quindi, è risarcibile come un danno contrattuale: infatti, l'interesse del consumatore è quello di usufruire pienamente della vacanza, pertanto, l'inadempimento del contratto lede quel particolare interesse del contraente che permea la causa del contratto, qualificando come bene-vacanza l'oggetto della prestazione.



Viale Kennedy, IV Trav. Scala D, Metropolis, 87036 Rende (CS)

Tel. e Fax 0984/466-466; Cell. 347/6343630

E-Mail: avvbaffav@tin.it Web: www.studiolegalebaffa.it



Studio Legale Baffa

L'azione si introduce con atto di citazione, innanzi all'Ufficio del Giudice di Pace ovvero innanzi al Tribunale, a seconda se il valore della causa sia compreso ovvero superi gli € 2.500,00. La competenza territoriale è identificata nel luogo ove il contratto si è concluso, ossia nel luogo ove è avvenuta l'accettazione. Tale punto è fondamentale, poiché nei contratti on-line la competenza è radicata in capo al Giudice del luogo di residenza del viaggiatore, poiché l'accettazione è avvenuta a mezzo computer nel luogo ove il medesimo si trova.

La prassi individuerrebbe una sorta di risarcimento standard, in genere accordato in via transattiva e stragiudiziale, pari al 20% del valore dell'intero pacchetto turistico, tuttavia, come bene afferma la Cassazione, tale risarcimento prescinde dal danno morale (che, in genere, ha valore determinante) e dalla dimostrazione del danno patrimoniale che ben potrebbe eccedere la soglia del 20% indicata.

La citazione, poi, individuerà almeno due convenuti, ossia il Tour operator ed il venditore effettivo del pacchetto turistico.

La prova può essere data con ogni mezzo, ivi compresa la testimonianza ed il deposito di materiale fotografico e video.

La legittimazione attiva spetta al viaggiatore il quale dovrà unicamente provare questa sua caratteristica allegando il contratto di viaggio od altro documento equipollente.

Il Giudice decide con sentenza la quale, come ormai tutte le sentenze, è appellabile in Tribunale od in Corte di Appello come le normali impugnazioni.

Il viaggiatore, può altresì accedere a mezzi di tutela cd. alternativi, seppure egualmente efficaci, vale a dire rivolgersi alle varie associazioni dei consumatori, delegando loro alla gestione della pratica ovvero alla sua definizione, anche in via stragiudiziale evitando così l'agone giudiziario e le lungaggini processuali.

Avv. Valeria Baffa



Viale Kennedy, IV Trav. Scala D, Metropolis, 87036 Rende (CS)

Tel. e Fax 0984/466-466; Cell. 347/6343630

E-Mail: avvbaffav@tin.it Web: www.studiolegalebaffa.it