

Svolgimento del processo

Con citazione ritualmente notificata convenivano innanzi al Giudice di Pace xxxxxxxx la ...

s.p.a. esponendo: che avevano acquistato dalla Campania s.n.c. un pacchetto turistico relativo ad un viaggio in Sicilia, con soggiorno presso l'hotel di Milazzo dall'11.8.2001 al 25.8.2001, organizzato dalla ...; che essi attori, giunti in detto hotel, era stati costretti ad una lunga attesa prima di ricevere in consegna le camere, tra l'altro in cattive condizioni igieniche; che la piscina dell'hotel non era facilmente praticabile in relazione agli orari di apertura e chiusura; che sul lido non vi erano ombrelloni sufficienti (per cui essi istanti erano stati costretti a cercare un altro lido); che neanche i tavoli del ristoranti erano sufficienti; che pertanto, a seguito della segnalazione di tali inconvenienti ai responsabili dell'hotel, erano stati trasferiti presso altra struttura alberghiera sita in Trabia e distante circa 300 km da Milazzo.

Chiedevano pertanto la condanna della ... al risarcimento dei danni, da liquidarsi in Lire 1.550.000 a persona (quale quota individuale di partecipazione al viaggio) e lire 1.000.000 per danni morali.

Si costituiva la, eccependo che gli attori erano decaduti dal diritto al risarcimento ex art. 19

1

d.lgs. n. 111/1995 per non aver sporto reclamo mediante lettera raccomandata ad essa società organizzatrice entro dieci giorni dalla data di partenza e che comunque la domanda era infondata nel merito.

L'adito Giudice di Pace di xxxxxxxx, con sentenza n. xxxxxxxxxx, dichiarava la responsabilità della società convenuta e la condannava al pagamento, in favore di ogni singolo attore, della somma di € 610,03, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo.

Proponeva appello la e, costituitisi gli appellati, il Tribunale di xxxxxxxx, con la decisione in esame, depositata in data 16 maggio 2005, rigettava il gravame, affermando che il termine di cui all'art. 19 sopra citato non può ritenersi "decadenziale" rispetto all'azione risarcitoria e che, nel merito, quanto chiesto in relazione all'inadempimento in questione era stato provato.

Ricorre per cassazione con tre motivi la ...; resistono con controricorso gli intimati. Ha depositato memoria la

Motivi della decisione

Con il primo motivo di ricorso si deduce falsa applicazione dell'art. 19 del d.lgs. 111/1995 per avere erroneamente escluso il Tribunale che la mancata osservanza dello stesso non produca decadenza dall'azione risarcitoria.

Con il secondo motivo si deduce violazione degli artt. 2697 e 1218 c.c. e relativo difetto di motivazione, in ordine alla ritenuta prova da parte degli istanti dell'inadempimento in questione.

Con il terzo motivo si deduce violazione degli artt. 15 d.lgs 111/1995, 2059 c.c. e 2 Cost., con conseguente ingiustificato riconoscimento del danno da vacanza rovinata, non spettando assolutamente il risarcimento di danni non patrimoniali o morali) ma solo di quelli patrimoniali.

Il ricorso non merita accoglimento in relazione a tutte le suddette censure.

Quanto al primo motivo si osserva: l'art. 19 del d.lgs. n. 111/95 (applicabile *ratione temporis* alla vicenda in esame), nel disporre che "1. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. 2. Il consumatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza", stabilisce una disciplina delle contestazioni e del reclamo in tema di inadempimento nell'esecuzione di un contratto di viaggio turistico che, lungi dallo stabilire oneri e decadenze a carico del consumatore-viaggiatore, e 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.

In definitiva, tale interpretazione risulta in linea con la tutela del consumatore, quale contraente debole, originariamente introdotta dalla direttiva comunitaria n. 90/314 e in seguito confermata e generalizzata nell'attualmente vigente Codice di consumo.

- 2 Infondato è anche il secondo motivo: innanzi tutto deve rilevarsi che, come già statuito da questa Corte (tra le altre, Case. n. 5189/2010), con il contratto avente ad oggetto un pacchetto turistico "tutto compreso", sottoscritto dal consumatore sulla base di una articolata proposta contrattuale, spesso contenuta in un "depliant" illustrativo, l'organizzatore assume specifici obblighi contrattuali, soprattutto di tipo qualitativo, inerenti a modalità dei viaggio, sistemazione alberghiera, livello dei servizi, etc.; conseguentemente, qualora le prestazioni

Cass. 297/2011 reclamo facoltativo per il turista

non siano esattamente adempiute, secondo un criterio medio di diligenza valutabile dal giudice del merito, sussiste la responsabilità contrattuale e il conseguente obbligo risarcitorio dell'organizzatore, salvo la prova della non imputabilità dell'inadempimento, derivante (ai sensi dell'art. 1256 cod. civ. e dell'art. 17 del d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111, applicabile *ratione temporis*) da eventi successivi alla stipula del contratto, quali il caso fortuito o la forza maggiore, ovvero l'esclusiva responsabilità del terzo o del consumatore; ne consegue, vertendosi in tema di responsabilità contrattuale, che al viaggiatore spetta "allegare" il titolo del viaggio e i relativi inadempimenti di controparte e all'organizzatore spetta dimostrare di aver agito con normale diligenza, di aver fatto tutto il possibile per evitare i danni e, eventualmente, la sussistenza di un caso fortuito o di forza maggiore a sua scriminante.

Nel caso di specie, sulla base di un accertamento in fatto non ulteriormente censurabile nella presente sede di legittimità, il Tribunale ha correttamente affermato che "gli attori hanno allegato e provato la fonte negoziale del proprio diritto verso la Diffusione Viaggi (cfr. contratto di viaggio prodotto in giudizio dagli attori), né sul punto vi è mai stata contestazione; gli attori hanno, altresì, allegato l'inesatto adempimento da parte della società organizzatrice del viaggio sostenendo che, durante la prima settimana di vacanza trascorsi presso l'hotel ... di Milazzo, una serie di disservizi, dettagliatamente indicati, aveva turbato il loro soggiorno, costringendoli a trasferirsi, per la seconda settimana di vacanza, presso il più confortevole hotel ...; che, per raggiungere tale albergo hanno dovuto percorrere 300 km, in altre parole, gli attori non avevano alcun onere di provare l'inesatto adempimento di controparte, ma era la società convenuta che doveva provare il proprio: esatto adempimento. La ..., invece, si è limitata a contestare i fatti allegati dagli attori, senza fornire alcuna prova né delle condizioni dell'albergo e dei suoi servizi nel periodo in cui si sono svolti i fatti di Causa, né dei motivi per cui la direzione di detto albergo decise, dopo la prima settimana di vacanza, di offrire agli appellati il trasferimento presso altro albergo".

Assolutamente privo di pregio è, infine, il terzo motivo: è del tutto ovvio che qualsiasi fatto illecito come anche qualsiasi inadempimento contrattuale possa, nell'attuale sistema risarcitorio, generare sia lesioni del patrimonio che della persona; nel caso di specie si verte in tema di responsabilità contrattuale che, oltre a causare il danno patrimoniale in relazione al prezzo del contratto di viaggio per il quale vi è stato inadempimento (qualitativo) dell'organizzatore, può essere anche fonte, come avvenuto, di sofferenze psichiche, disagi e turbamenti configuranti il cosiddetto danno morale quale "voce" di danno non patrimoniale.

Le spese seguono la soccombenza e si liquidano come in dispositivo.

P.Q.M.

La Corte rigetta il ricorso; condanna la società ricorrente al pagamento delle spese processuali della presente fase che liquida in complessivi € 600,00 (di cui € 200,00 per esborsi), oltre spese generali ed accessorie come per legge. in Roma, il 23.11.2010