

In attesa delle prossime ferie, sarà capitato a molti, che le vacanze tanto desiderate e tanto faticosamente raggiunte si siano rivelate una vera e propria delusione.

E' facile, in questi casi, essere vittima del cosiddetto **danno da vacanza rovinata** che si verifica quando non si è potuto godere pienamente del viaggio come occasione di piacere, di svago o di riposo, ma anzi si è patito quel disagio psicofisico che si accompagna sempre alla mancata realizzazione in tutto o in parte del programma previsto. E ciò soprattutto oggi per la particolare importanza che si attribuisce alla ferie per i livelli di stress solitamente raggiunti nella nostra vita quotidiana. Si deve precisare che, per danno da vacanza rovinata, si deve intendere esclusivamente quel pregiudizio non patrimoniale, non fisico e temporaneo che è assimilabile al danno morale e nulla ha a che vedere con l'aspetto prettamente economico della vicenda.

Richieste di risarcimento danno, promosse dai consumatori in danno di organizzatori tour operator o agenzie viaggio, sono sempre più numerose e ciò grazie soprattutto alla promulgazione del Codice del Consumo che ha dato una precisa collocazione ed una disciplina unitaria alla materia. Uno degli aspetti di maggior rilievo assunto il modo di formazione del contratto che deve infatti essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi. Il contratto deve indicare le generalità, la sede, le aggiunte rispetto al programma base, nonché i termini per proporre reclamo in caso di disservizio o inadempimento. Il depliant è vincolante nel rappresentare il servizio offerto ed è fonte di obbligazione risarcitoria nel caso in cui non si sia goduto del pacchetto venduto esattamente come rappresentato nell'opuscolo informativo.

Così costituisce inadempimento qualitativo al contratto di viaggio concluso con agenzia turistica, la sistemazione dell'utente contraente in albergo di categoria inferiore, sprovvisto dei comfort promessi, rispetto a quello inizialmente pattuito. Il danno conseguente è risarcibile nella misura corrispondente alla differenza di prezzo per il periodo di pernottamento nonché in quella, equitativamente determinata, corrispondente al pregiudizio sofferto per la mancata fruizione dei comfort promessi (vacanza rovinata). Detta conclusione è stata motivata sulla base del fatto che si deve avere riguardo «alla particolare importanza che normalmente si attribuisce al godimento di un periodo di vacanza adeguato alle proprie aspettative», concludendosi nel senso che «il minor godimento della vacanza ed il disagio sopportati dal turista [...] danno luogo ad un danno assimilabile al morale ai sensi dell'art. 2059 c.c..

E bene però tenere presente che esistono dei termini entro i quali il consumatore può richiedere di essere risarcito dei danni patiti.

Per quanto riguarda il **danno alla persona**, il diritto al risarcimento si prescrive in tre anni dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, in caso di danni non alla persona il diritto si prescrive nel termine di un anno. Il turista è inoltre tenuto, ai sensi dell'art. 98 del Codice del Consumo, a sporgere reclamo senza ritardo per contestare ogni mancanza nell'esecuzione del contratto in modo che l'organizzatore o un suo rappresentante possano rimediare, senza ritardo. 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 di rientro.

Buone Vacanze 2015 a tutti!

*\* Articolo pubblicato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Umbria denominato: informazione ed assistenza ai consumatori ed agli utenti 2013 – 3° intervento con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico*