



Sent. N. 105
R. G. N. 105
Rep. N. =
Cron. N. 106

REPUBBLICA ITALIANA
UFFICIO DEL GIUDICE DI PACE DI PADOVA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Il Giudice di Pace, ha pronunciato la seguente

SENTENZA

Nella causa civile n. 105 del R.G. promossa con atto di citazione
iscritto il 14.02.05

Da

elettivamente domiciliato presso l'avv. Marco Cappellari con l'avv.
Gianluca Ballo del Foro di Rovigo

- attore -

contro

elettivamente domiciliata presso gli avv. ti s

- convenuta -

Oggetto: risarcimento danni

- convenuta contumace -

Conclusioni per la parte attrice: accertato e dichiarato che “

” e ” in relazione alle rispettive attività, si sono rese inadempienti nei confronti dell’attore in ordine all’esecuzione dei rispettivi obblighi contrattuali sorti a seguito del contratto turistico concluso con quest’ultimo in data 05.06.03 – visti gli artt. 14, 15 e ss. D.L.vo 111/95 – condannarsi in solido i convenuti, ovvero in via alternativa in relazione alle concrete responsabilità accertate, al risarcimento di tutti i conseguenti danni subiti dall’attore a seguito dell’adempimento o della cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione del viaggio di nozze di cui in narrativa, nella misura e mediante pagamento allo stesso attore della somma di Euro 2.582,28 o nella diversa somma che risulterà di giustizia, congruamente rivalutata e maggiorata dell’importo di cui agli interessi legali calcolati sul dovuto dalla data della notifica del presente atto al saldo effettivo. Con vittoria di spese di giudizio.

FATTO E SVOLGIMENTO DEL PROCESSO

Con atto di citazione regolarmente notificato in data 14.02.05,

conveniva in giudizio avanti l’intestato ufficio, la S.p.a., ora S.p.a., e la S.p.a. in persona dei legali rappresentanti pro tempore, chiedendone la condanna a quanto in epigrafe indicato ed esponendo al riguardo:

- . **che** nel giugno 2003 l’attore e la propria coniuge si erano rivolti all’agenzia di viaggi di Padova, acquistando per il proprio viaggio di nozze il pacchetto “all inclusive” offerto dal tour operator emanazione di S.p.a.;
- . **che** detto pacchetto turistico, del complessivo costo di Euro 3.269,00, prevedeva un soggiorno di quattordici giorni in Giamaica, località presso l’hotel ”, classificato nel materiale informativo del tour operator, quale albergo a quattro stelle;

. **che**, tuttavia, all'arrivo in loco, l'attore aveva constatato essere la struttura alberghiera in questione, di livello inferiore rispetto alla categoria di quattro stelle illustratagli, mancando dei servizi e di talune caratteristiche previste dal contratto turistico concluso con l'agenzia di viaggi e riportate nel catalogo del tour operator , segnatamente, camera con vista sul giardino e non sull'oceano, arredamento particolarmente povero e trascurato, condizioni igieniche precarie;

. **che**, in dipendenza di ciò, visto anche il disagio psicologico procurato dalla insoddisfacente sistemazione, l'attore e la propria coniuge, il giorno dopo l'arrivo, avevano deciso di abbandonare l'albergo ! , venendo all'uopo indirizzati presso altra vicina struttura - previo pagamento di una penale di Euro 210,00, per il c.d. "check out" anticipato - a fronte di un ulteriore versamento di Euro 550,00 per terminare il soggiorno di nozze;

. che, infine, in data 29.07.03 parte attrice aveva richiesto alla

S.p.a. il risarcimento del danno subito per l'avvenuta compromissione del viaggio di nozze, vedendosi offrire in risposta la somma di Euro 100,00 quale indennizzo riconosciuto dalla compagnia assicuratrice del tour operator a compensazione del disagio lamentato per i due giorni di soggiorno trascorsi presso l'Hotel

Si costituiva in giudizio la sola S.p.a. che, all'udienza in data 24.03.05, contestava integralmente le domande attoree, chiedendone il rigetto e svolgendo, in via subordinata, nella denegata ipotesi di accoglimento anche parziale del petitum, domanda di manleva dalla

: S.p.a., con condanna di quest'ultima a tenere indenne da ogni pregiudizio, danno, onere o spesa.

Questo giudice, preso atto dell'impossibilità di conciliazione, rinviava la causa all'udienza del giorno 10.05.05 con autorizzazione al deposito di memorie istruttorie. Venivano, pertanto, ammessi i mezzi istruttori, nella specie, prova per interpellato e testi dedotta da parte attrice e prova per testi da parte convenuta . L'udienza di assunzione delle prove veniva fissata al giorno 05.07.05 e in data 02.02.06, dichiarata la chiusura della

fase istruttoria, veniva disposta la notifica a S.p.a., da parte di S.p.a., di copia della comparsa di risposta 22.03.05 contenente la domanda di manleva nei confronti di S.p.a. Nemmeno a seguito del perfezionamento di tale notifica, convenuta si costituiva in giudizio, venendo, pertanto, fissato termine per la precisazione delle conclusioni al giorno 11.04.06. In tale occasione le parti concludevano come in comparse conclusionali, la causa veniva, quindi, trattenuta in decisione.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La questione del contendere si incentra, in primo luogo, nella individuazione di eventuali difformità esistenti tra la struttura ricettiva effettivamente rinvenuta dai clienti viaggiatori, nonché odierni attori, nella località turistica designata e quella, viceversa, descritta nel materiale illustrativo diffuso da e proposta dall'agenzia di viaggio.

In secondo luogo, viene in considerazione la condotta dell'agenzia nella fase di approccio con parte attrice, avuto particolare riguardo per l'attività informativa svolta a suo beneficio, al fine di valutare il grado di diligenza richiesto all'agenzia convenuta per il corretto adempimento degli obblighi d'informazione su di lei incombenti.

Descritti sommariamente i termini della controversia, si rileva come la prestazione di servizi che ne occupa, proprio per la sua particolare tipologia ha, verosimilmente, determinato talune discrepanze che hanno finito per ingenerare una serie di equivoci nella rappresentazione della realtà. Al riguardo, per altro, si fa osservare come sia diversamente qualificato il grado di diligenza richiesto all'agenzia turistica nell'espletamento del proprio dovere di informazione del consumatore, rispetto a quella che, viceversa, è l'ordinaria e presumibile attitudine di un soggetto sprovvisto di conoscenze specifiche, a comprendere fino in fondo i risvolti di una qualunque proposta di pacchetto turistico.

Una siffatta diligenza a carico dell'ente erogante la prestazione - alla stregua di quanto prescritto dalla normativa civilistica nazionale e comunitaria - comporta, quindi, non solo che questo fornisca la più completa informazione sul pacchetto turistico proposto, ma anche, che tale attività informativa sia svolta avuto particolare riguardo delle specifiche esigenze del cliente consumatore, al fine di porlo nella condizione di aderire con cognizione di causa alle proposte avanzate.

Nel caso di specie, come desumibile dalla documentazione allegata, emergono talune circostanze che pongono ragionevoli dubbi sul fatto che sia avvenuta una completa descrizione di tutti gli aspetti significativi della proposta turistica, con particolare riferimento alla categoria dell'albergo dove l'attore e la propria coniuge avrebbero soggiornato.

In proposito, infatti, si vuole rimarcare come nel primo opuscolo illustrativo, per la stagione 2003, sottoposto al l fossero inserite indicazioni tali da contribuire a creare un'inesatta rappresentazione della realtà, a causa di una surrettizia descrizione della struttura alberghiera che avrebbe potuto, verosimilmente, recare pregiudizio alle aspettative dell'attore.

Giova rilevare, sul punto, che in detto opuscolo viene attribuita all'albergo in questione, l'Hotel (a di l in terra Giamaicana, una categoria o, se si preferisce, un giudizio di quattro stelle. Da tale valutazione indicata nel catalogo dell'operatore turistico, anche volendo ammettere una ragionevole correlazione al rapporto qualità prezzo, si percepisce una qualità della struttura e dei relativi servizi, di tono superiore alla media.

La circostanza, poi, che la medesima struttura alberghiera nel catalogo illustrativo dello stesso operatore turistico, però, pubblicato per il successivo anno 2004, rechi la valutazione di "due stelle superior" avvalorata la tesi attorea laddove si assume una infedele descrizione della tipologia di struttura, con particolare riferimento ai relativi standard qualitativi, riportata nell'annata precedente.

Correlativamente, non possono essere poste in secondo piano le responsabilità dell'agenzia di viaggi che, come emerso dalle prove

testimonialia, a differenza di quanto correttamente osservato da altre agenzie per la promozione del medesimo pacchetto turistico, aveva omesso di rimarcare che la classificazione a quattro stelle fosse riferibile allo standard giamaicano, dunque, per una clientela non eccessivamente esigente, nulla, invece, avendo a che vedere con i parametri italiani o europei. Diversamente opinando, infatti, si attribuirebbe alla figura del consumatore, non necessariamente provvisto di conoscenze da addetto ai lavori, un ruolo esclusivo nell'individuazione del tipo di prodotto da scegliersi che, come nel caso che ne occupa, si riferiva, oltretutto, a località esotiche le cui particolari connotazioni richiedono l'accurata opera informativa dell'agente di viaggi.

L'attività istruttoria svolta, del resto, ha fornito riscontri probatori parziali. Invero, detta attività è consistita esclusivamente nell'assunzione di prove testimoniali che, come ampiamente prevedibile attesa la natura della controversia, non hanno dato esito pienamente dirimente. Per altro, pur non essendo stati i mezzi probatori dedotti, chiarificatori anche delle specifiche doglianze di parte attrice, e pur con riscontri parziali sulla effettiva mancanza dei servizi e delle caratteristiche previste dal contratto turistico concluso con l'agenzia di viaggi ed illustrate nel catalogo del tour operator [...] - impresa all'epoca controllata da [...] S.p.a. a sua volta successivamente incorporata da [...] S.p.a. - ritiene questo giudice che l'approssimativa descrizione della struttura alberghiera de quo resa sul catalogo illustrativo unitamente all'inidonea ed incompleta attività d'informazione svolta dall'agenzia di viaggi [...] S.p.a. facciano ravvisare precise inadempienze contrattuali in capo alle due società convenute.

La documentazione prodotta, con il parziale supporto delle dichiarazioni rese dei testi attori, ha confermato detta inadempienza che ha visto parte convenuta [...] S.p.a. violare gli obblighi di corretta e completa informazione del consumatore. La contumacia dell'agenzia convenuta fa, d'altro canto, ritenere che la stessa nulla avesse da eccepire con riferimento alla domanda azionata da parte attrice e la mancata

comparizione del legale rappresentante per l'interrogatorio formale da quest'ultima dedotto, va interpretata, secondo quanto stabilito dall'art. 232/1° comma c.p.c., come argomento di prova ad ulteriore sostegno dell'assunto attoreo.

Elementi quali la mancanza di informazioni chiare sulla tipologia dei servizi offerti in loco, sulle eventuali alternative più appropriate a soddisfare le specifiche esigenze del cliente, nonché odierno attore, alla ricerca di una idonea soluzione per il di lui viaggio di nozze, hanno costituito pregiudizio per l'acquisizione di un consenso compiutamente informato. In alternativa, ipotizzando la mancata conoscenza di detti elementi, si evidenzerebbe in capo all'agenzia di viaggi, un'omessa attività di verifica delle caratteristiche e del livello qualitativo del prodotto turistico proposto, con riferimento alle informazioni al riguardo riportate, sul catalogo illustrativo.

Dichiarata, dunque, la responsabilità di natura contrattuale dei convenuti e tenuto conto della circostanza che l'attore ha, di fatto, potuto godere interamente del proprio periodo di vacanza, anche con il contributo economico della convenuta presso altra struttura alberghiera di adeguato livello, si ritiene equo liquidare il solo danno subito da parte attrice, a titolo patrimoniale, determinato in Euro 760,00 onnicomprensivi, che le convenute dovranno integralmente rifondere.

Attesa la condotta tenuta dalla convenuta nella fase antecedente il giudizio - in occasione dell'abbandono anticipato della struttura alberghiera da parte dell'attore con il conseguente supporto logistico ed economico per l'utilizzo di altro albergo più confacente - e in corso di causa, le spese processuali sono liquidate come da dispositivo.

P.Q.M.

Il Giudice di Pace definitivamente pronunciando, ogni diversa domanda, istanza o eccezione reietta, così provvede: accerta e

dichiara

la responsabilità del danno in capo alle società convenute in via solidale

accoglie

la domanda attorea

condanna

la convenute I S.p.a. e S.p.a al risarcimento dei danni a favore dell'attore nella misura di Euro 760,00;

compensa

le spese di causa tra parte attrice e parte convenuta S.p.a.

condanna

altresi, la convenuta S.p.a. all'integrale rifusione delle spese processuali sostenute dall'attore, quantificate in complessivi Euro 2.500,00, oltre IVA e CPA.

Padova, li 31 luglio 2006

IL DIRIGENTE
LA CANCELLERIA
Dr. Vincenzo Faggiano



[Signature]
Il Giudice di Pace
Avv. Davide Piccini

DEPOSITATO IN CANCELLERIA

IL 12 SET. 2008

IL DIRIGENTE
LA CANCELLERIA
Dr. Vincenzo Faggiano