

*Fonte, oggetto e limiti degli obblighi informativi  
del tour operator*

Tribunale di Verona, 27 settembre 2013. Estensore Vaccari.

**Obbligazioni e contratti – Turismo – Contratto di viaggio tutto compreso – Obblighi informativi gravanti sul *tour operator* – Omessa comunicazione di eventi metereologici – Inadempimento dell’obbligo informativo – Insussistenza - Fattispecie.**

*Il dovere di informazione gravante sul tour operator nei confronti dell’acquirente di un pacchetto turistico si estende a tutte le notizie acquisibili in virtù della sua specifica competenza ed idonee a riequilibrare l’asimmetria informativa tra l’operatore professionale ed il cliente su aspetti rilevanti del servizio reso; non è, pertanto, configurabile l’inadempimento di tali obblighi informativi nella mancata comunicazione di eventi metereologici concomitanti con la partenza, conoscibili dal cliente attraverso i canali informativi ordinari e la cui evoluzione, per portata ed intensità, sia risultata imprevedibile prima dell’inizio del viaggio.*

**Obbligazioni e contratti – Turismo – Contratto di viaggio tutto compreso – Obblighi informativi gravanti sul *tour operator* – Portata e fonte degli stessi**

*La disciplina fissata dal codice del consumo (artt. da 86 ad 88) non esaurisce il novero delle informazioni che venditore e tour operator sono tenuti a fornire al cliente e tra le quali vanno sicuramente ricomprese, in virtù della clausola generale di buona fede, quelle che attengono a tutte le circostanze che consentono al cliente stesso di assumere determinazioni pienamente consapevoli sia al momento della conclusione del contratto che a viaggio iniziato.*

*(Massime a cura di Massimo Vaccari - Riproduzione riservata)*

*omissis -*

**MOTIVI DELLA DECISIONE**

ML e PR hanno convenuto in giudizio davanti a questo Tribunale la TVR s.r.l. (d’ ora innanzi, per brevità, T) per sentirla condannare al pagamento in proprio favore della somma di euro 6.000,00, pari al prezzo di acquisto di un pacchetto turistico per un viaggio in Ladakh (India), e dei danni, patrimoniale e non patrimoniale, subiti in conseguenza della mancata fruizione dello stesso.

A sostegno della propria domanda gli attori hanno dedotto che:

1. a fine luglio 2010 avevano acquistato dalla T un pacchetto turistico per un viaggio in Ladakh, regione montuosa dell’ India del Nord, denominato “Preghiere nel Vento”, al costo di euro 3.000,00 ciascuno;

2. a seguito della proposta del tour operator avevano anche sottoscritto una polizza assicurativa con la Mondial Assistance s.p.a., a copertura, tra l' altro, del rischio dell' annullamento e dell' interruzione del viaggio;
3. come previsto dal programma di viaggio il 5 agosto 2010 si erano imbarcati da Verona per Francoforte e da qui per Nuova Dheli, che era stata raggiunta poco dopo la mezzanotte locale;
4. successivamente erano stati ricondotti in aeroporto per partire per Leh, capoluogo del Ladakh;
5. qui avevano riscontrato una situazione anomala, dettata dalla presenza di decine di militari in partenza con il loro stesso volo ed avevano quindi ricevuto notizia che il Ladakh, e tutta l' India del Nord, erano stati colpiti da un' alluvione ed era quindi impossibile raggiungerlo;
6. gli attori erano così stati riaccompagnati in albergo e qui avevano contattato la T, la quale aveva loro proposto in alternativa un viaggio in Rajasthan, da loro rifiutato, ed era quindi stato concordato il rientro in Italia per il successivo 8 agosto via Monaco di Baviera;
7. giunti in Italia avevano avuto piena comprensione della tragicità dell' evento, seguito a quello verificatosi qualche giorno prima in Pakistan e a cui era stato dato risalto anche sui quotidiani nazionali;
8. essi avevano quindi richiesto alla T la restituzione del corrispettivo per l' acquisto del pacchetto ma questa si era dichiarata disponibile unicamente a concludere una transazione prevedente la restituzione pro persona della somma di euro 1071,00 ed il regalo di un buono di euro 150,00;
9. avevano quindi preso contatto con la compagnia assicuratrice, che aveva opposto come le condizioni di polizza non consentissero l'apertura del sinistro, posto che il viaggio era stato interrotto e non annullato, atteso che era iniziato al momento della partenza da Verona per Francoforte.  
La T si è regolarmente costituita in giudizio, resistendo alla domanda attorea sulla base delle seguenti deduzioni:
10. nel pacchetto acquistato dagli attori era stato previsto il servizio di trasporto, che quindi era stato indicato quale momento di inizio del viaggio e pertanto la vacanza era stata correttamente considerata interrotta e non annullata;
11. all' art. 4 della polizza assicurativa sottoscritta dagli attori era stato previsto il rimborso della quota inerente i soli servizi a terra per il caso di interruzione del soggiorno, e solo qualora questo fosse dipeso dal decesso di un familiare o da motivi sanitari;
12. l'alluvione, prima della partenza degli attori, aveva colpito il Pakistan, distante migliaia di chilometri da Leh ed il suo sviluppo era quindi stato del tutto imprevedibile, come testimoniato dal fatto che il volo da Nuova Dheli per Leh era stato prima ritardato e solo successivamente cancellato;
13. al rientro dei clienti in hotel a Nuova Dheli il tour operator aveva loro fornito tutta l' assistenza dovuta e proposto una soluzione di viaggio alternativa da scegliersi tra il Sikkim, Darjeeling e Calcutta o il Rajasthan;
14. l'offerta di rimborso che era stata proposta a titolo transattivo doveva considerarsi assolutamente congrua.

La causa è stata istruita mediante l' acquisizione di prove documentali e l' espletamento della prova testimoniale sui capitoli di prova ammessi.

Ciò detto con riguardo alle prospettazioni delle parti ed all' iter del giudizio la domanda attorea è infondata e va pertanto rigettata.

A fondamento della stessa è stato posto il preteso inadempimento contrattuale della T sotto tre distinti profili. Gli attori addebitano in primo luogo alla convenuta di essere venuta meno all'obbligo di informarli, prima della loro partenza, delle condizioni metereologiche che si sarebbero avute sul luogo di soggiorno e, di conseguenza, di non aver impedito il loro viaggio aereo, circostanza che avrebbe loro consentito di ottenere dalla compagnia assicuratrice l' integrale rimborso della somma versata per l' acquisto del viaggio.

Ancora, a detta degli attori, la convenuta non aveva provveduto a proporre una soluzione alternativa di soggiorno, non comportante oneri per il consumatore, così come è previsto dall' art. 91 del Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005).

Il terzo e ultimo motivo di doglianza degli attori riguarda la pretesa inutilità della polizza assicurativa fatta sottoscrivere agli attori dalla convenuta data la limitatezza della copertura da essa garantita.

Partendo dall'analisi della prima di tali questioni è opportuno chiarire quali siano estensione e contenuto degli obblighi informativi che gravano sul tour operator. A tal fine occorre aver riguardo agli art. 86 (elementi del contratto di vendita di pacchetto turistico) 87 (“informazioni del consumatore”) e 88 (opuscolo informativo) del codice del consumo i quali pongono a carico tanto del venditore quanto dell'organizzatore una serie di obblighi di informazione e di avviso relativi a tutti gli aspetti organizzativi, economici e giuridici che rilevano nell'ambito del contratto di acquisto di pacchetto turistico.

Si tratta indubbiamente di una serie di disposizioni che sono volte a garantire al viaggiatore una adeguata conoscenza del programma e, quindi, del contenuto del (futuro) contratto già nella fase delle trattative.

Tale disciplina peraltro non esaurisce il novero delle informazioni che venditore e tour operator sono tenuti a fornire al cliente poiché in esso vanno sicuramente ricomprese quelle che attengono a tutte le circostanze che consentono al cliente di assumere determinazioni pienamente consapevoli sia al momento della conclusione del contratto che successivamente, vale a dire a viaggio iniziato.

Il fondamento normativo di tale affermazione è rinvenibile nella clausola generale di buona fede che, a sua volta, costituisce attuazione del principio di solidarietà in materia contrattuale. Tale clausola mira infatti a tutelare il reciproco affidamento delle parti al corretto adempimento delle prestazioni dedotte in contratto e sue estrinsecazioni sono gli obblighi di lealtà e di salvaguardia degli interessi della controparte, di cui l' obbligo di fornire informazioni alla stessa rappresenta compiuta ed indubbia specificazione.

La valutazione del comportamento delle parti sulla base di tale parametro non può poi prescindere dalla considerazione del carattere professionale della loro attività, come è imposto dall'art. 1176, secondo comma c.c. La disciplina del D. Lgs. 206/2005 muove proprio da questa premessa poiché ha lo scopo, tra gli altri, di ridurre l'asimmetria informativa normalmente sussistente tra operatore turistico professionale e consumatore.

Risulta quindi pienamente coerente con le permesse fin qui viste un'interpretazione estensiva delle norme del codice del consumo sopra citate che conduca ad includere nell'oggetto del dovere di informazione gravante sull'agente di viaggio tutte le notizie che egli può acquisire in virtù della sua specifica competenza ed esperienza e che siano idonee a riequilibrare l'asimmetria informativa tra lui ed il cliente su aspetti rilevanti del servizio reso.

Una volta definito, nei termini sin qui esposti, l'ambito dell'obbligo informativo al quale è tenuto il tour operator deve negarsi che la T sia venuta meno ad esso nel caso di specie.

Gli attori addebitano alla convenuta, quale principale profilo di negligenza, di non aver previsto, e quindi non aver loro comunicato, prima della loro partenza, che sulla regione dell'India dove intendevano trascorrere la loro vacanza si sarebbe spostata la perturbazione che in quel momento risultava aver colpito il confinante Pakistan.

Secondo gli attori quindi la convenuta era tenuta ad effettuare una preventiva verifica delle condizioni meteo che si sarebbero verificate sul Ladakh in un arco di tempo di almeno quarantotto ore che è quello che gli attori impiegarono per raggiungere in aereo l'India.

L'assunto però non può essere condiviso in nessun modo.

Poiché deve ritenersi che, secondo gli attori e in difetto di una loro specifica allegazione, la predetta verifica dovesse avvenire tramite consultazione di canali informativi ordinari può escludersi, in linea generale, che le previsioni metereologiche siano una fonte informativa esclusiva dei tour operator poiché al giorno d'oggi sono facilmente accessibili anche ai viaggiatori, soprattutto attraverso la consultazione di appositi siti internet.

A prescindere da tali considerazioni poi nello specifico gli attori non hanno dimostrato il presupposto di fatto del loro assunto, ossia che l'evoluzione del fenomeno atmosferico in esame fosse stata prevedibile sia nella sua tempistica che nella sua intensità, non avendo provato quali fossero le previsioni metereologiche per l'aerea geografica interessata (Pakistan e India) al momento della loro partenza dall'Italia.

Per contro la convenuta ha evidenziato alcune circostanze di fatto, alcune delle quali incontestate ed altre ammesse da parte attrice, che contraddicono la prospettazione di quest'ultima.

In primo luogo è opportuno considerare come tra lo stato dove si era verificato il fenomeno atmosferico, il Pakistan, e la meta del viaggio degli attori, il Ladakh, corra una distanza di migliaia di chilometri e tale particolare rendeva già di per sé assai ardua una previsione sia della direzione che dell'intensità che avrebbe assunto nelle successive quarantotto ore.

A conforto di tale giudizio va poi evidenziato come in tale arco di tempo non vi fu nessuna avvisaglia di un peggioramento delle condizioni climatiche in Ladakh e, a ben vedere, nemmeno dopo l'arrivo degli attori in India se si tiene conto che nemmeno le autorità aeroportuali indiane ebbero piena contezza della situazione meteo, per un certo periodo di tempo, come può evincersi dalla circostanza che, secondo quanto affermato dagli stessi attori, il volo per Leh era stato dapprima spostato e solo successivamente annullato.

Nemmeno il secondo addebito che gli attori hanno mosso alla convenuta, ossia quello di non aver loro offerto una destinazione alternativa, così come previsto dall' art. 91 Codice del Consumo, può essere condiviso.

Infatti, come risulta dalle dichiarazioni dei testi escussi, ed in particolare da quella di SE, agli attori, una volta che fu chiaro che non era possibile raggiungere il Ladakh, venne prospettata una serie di mete alternative e non solo quella del Rajasthan., come da loro sostenuto in atto di citazione, ma anche quelle del Darjeeling e Calucutta e il Sikkim.

Orbene se si può ritenere giustificato il rifiuto della meta del Rajasthan, perchè il RP vi si era recato già due volte, non può dirsi altrettanto per le altre destinazioni ed in particolare per il Sikkim, poiché tale regione, come riferito sempre dalla teste E, poteva soddisfare le esigenze degli attori, interessati alla scoperta e all' approfondimento del Buddhismo, che era praticato anche in tale zona. Sul punto appare poi pretestuosa la pretesa attorea di accettare il viaggio alternativo a Darjeeling e Calcutta se a queste località fosse stata aggiunta la visita del Buthan. Infatti poiché il visto necessario per l' ingresso in tale Stato è differente da quello valevole per l'India (cfr. dichiarazioni teste E), ben può affermarsi che la richiesta degli attori era stata avanzata nella consapevolezza dell' impossibilità della sua realizzazione.

Infine gli attori attribuiscono a responsabilità della convenuta di non aver potuto usufruire della polizza che stipularono tramite di essa e nella quale era stato previsto che il prezzo del viaggio sarebbe stato rimborsato nel solo caso di suo annullamento e non anche in quello, verificatosi nel caso di specie, di sua interruzione.

In comparsa conclusionale essi hanno anche allegato che la convenuta aveva tenuto un comportamento doloso nei loro confronti poiché solo in un secondo, e non meglio precisato, momento essi avrebbero scoperto che la polizza copriva solo i casi di annullamento del viaggio verificatisi tra l'uscita dalla porta di casa e l'arrivo in aeroporto (così a pag. 7 primo periodo della comparsa conclusionale).

Orbene quest'ultima affermazione è palesemente contraddetta dal chiaro ed inequivoco testo della clausola (si tratta della n.1) delle condizioni generali di polizza (doc. 9 di parte attrice) che definisce i presupposti di decorrenza, scadenza ed operatività della assicurazione.

In essa si legge infatti che le prestazioni e le garanzie assicurative sarebbero state valide *“dal momento della prenotazione del viaggio e dalla conseguente contestuale emissione della garanzia assicurativa”* e sarebbero decadute *“con il fruimento (rectius fruizione n.d.s.) del primo servizio contrattualmente convenuto”*. E' del tutto evidente quindi da un lato come l'arco temporale oggetto di copertura fosse ben più ampio di quello indicato dagli attori e, dall'altro, come esso non ricomprendesse il viaggio.

Sul punto deve poi aggiungersi come gli attori, entrambi giurisperiti, fossero stati perfettamente in grado di comprendere il significato di quella clausola e se l'avessero ritenuta illegittima, o troppo limitativa, ben avrebbero potuto rilevarlo, prima della sottoscrizione del contratto, e decidere di non sottoscriverlo.

Per le stesse ragioni deve escludersi che la convenuta avesse un obbligo di fornire ragguagli in proposito agli attori non essendovi, con riguardo a questo specifico aspetto, la asimmetria informativa che le norme del codice del consumo sopra citate e la clausola generale di buona fede mirano ad evitare.

Venendo ora alla regolamentazione delle spese di lite, esse vanno poste a carico degli attori in virtù del principio della soccombenza e alla luce della considerazione che essi rifiutarono la proposta transattiva loro

avanzata dalla convenuta prima del giudizio (circostanza che è stata espressamente ammessa dagli attori che sul punto hanno articolato un capitolo di prova, il n.22, nella memoria ai sensi dell'art. 183, VI comma n. 2 c.p.c).

Passando alla loro concreta determinazione, tenuto conto delle questioni oggetto del giudizio. i valori medi previsti dal DM 140/2012 per le cause di valore fino ad euro 25.000,00 vanno aumentati del 30% per le fasi di studio, introduttiva, ed istruttoria giungendosi così a quantificare, rispettivamente, gli importi di euro 715,00, euro 390,00 ed euro 715,00. Il compenso per la fase decisoria va quantificato apportando al valore medio di riferimento previsto per tale fase un aumento del 50% cosicché esso ammonta ad euro 1050,00.

Il compenso spettante per l' intero giudizio è quindi pari ad euro 2.800,00.

P.Q.M.

Il Giudice Unico del Tribunale di Verona, definitivamente pronunciando, ogni diversa istanza ed eccezione disattesa e respinta, rigetta la domanda avanzata dagli attori nei confronti della convenuta e per l'effetto li condanna, in solido tra loro, a rifondere alla convenuta le spese di lite che liquida nella somma di euro 2.870,00, oltre ad Iva, se dovuta, e Cpa.

Così deciso, in Verona, il 27 settembre 2013

Il Giudice