

Abstract. *La mancata prestazione dei servizi promessi ed indicati nel depliant e nel catalogo illustrativo costituisce non solo inadempimento rispetto all'obbligo di corretta e verificata informazione, ma anche inadempimento rilevante rispetto allo standard medio che un albergo è tenuto a garantire in relazione alla categoria di appartenenza.*

* * * *

**REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
TRIBUNALE ORDINARIO di PERUGIA
PRIMA SEZIONE CIVILE**

Il Tribunale, nella persona del Giudice dott. L.G. ha pronunciato la seguente

SENTENZA

nella causa civile di I Grado iscritta al n. r.g. (...) / 2004 promossa da:
G.T. e V.A. elettivamente domiciliati in Perugia, presso lo studio dell'Avv. G.D.D. che li difende e rappresenta come da procura a margine dell'atto di citazione

ATTORI

contro

P. S.r.l., in persona del legale rappresentante p.t., elettivamente domiciliato in Perugia, Via (...) nr. (...) presso lo studio dell'Avv. G.C. e dallo stesso rappresentati e difesi unitamente all'Avv. A.R.C. del foro di Salerno come da mandato a margine della comparsa di costituzione e risposta

CONVENUTA

OGGETTO: risarcimento danno da vacanza rovinata

CONCLUSIONI

Come da verbale di udienza del 1.7.2014 da intendersi integralmente richiamato e trascritto.

SVOLGIMENTO DEL PROCESSO

Concisa esposizione delle ragioni di fatto e di diritto della decisione

1) I signori G.T. e V.A. premesso di aver prenotato, nel mese di giugno del 2013, per il tramite della C.T. s.r.l., soggiorno turistico di 15 giorni presso l'Hotel G. di Palinuro - sponsorizzato come albergo a 4 stelle nel *depliant* visionato presso l'agenzia di viaggi - per un importo convenuto di euro 2.027,00 -, hanno lamentato di essere stati collocati in stanze vetuste e non rispondenti alle caratteristiche indicate nel *depliant* e in assenza di servizi promessi (assenza di tv satellitare, di filodiffusione, di piscina climatizzata, di possibilità di pranzare in ristorante all'aperto), hanno agito in giudizio lamentando grave inadempimento contrattuale di parte convenuta, resasi responsabile di pubblicità ingannevole *ex art. 2 d.lg. 74/1992* nonché i danni subiti a causa dei disagi correlati alla mancata fruizione del soggiorno alle condizioni pattuite. Hanno chiesto l'accertamento dell'inadempimento contrattuale e la condanna della società convenuta alla restituzione in loro favore della somma versata per il soggiorno pari ad euro 2.027,00 nonché al risarcimento dei danni subiti nella misura di euro 10.000,00 (o nella diversa somma ritenuta di giustizia). Hanno allegato a corredo dell'atto di citazione, tra gli altri documenti, catalogo illustrativo delle caratteristiche dell'Hotel G. con foglio illustrativo - *depliant* e 18 fotografie relative a varie zone dell'Albergo nel periodo del loro soggiorno.

Si è costituita in giudizio la società convenuta - in qualità di soggetto gestore dell'Hotel G. - eccependo in via preliminare l'incompetenza del Tribunale di Perugia *ex art. 19 c.p.c.*, la propria carenza di legittimazione passiva non essendo stato stipulato alcun contratto con gli attori ma bensì con l'Agenzia di Viaggi C.T. s.r.l. a mezzo di contratto di soggiorno turistico per il quale fu emessa fattura nei confronti di tale agenzia che pagò detraendo la commissione in proprio favore pari al 10%. Nel merito ha comunque contestato la fondatezza della ricostruzione offerta dagli attori sostenendo di aver provveduto a cambiare ben tre diverse stanze a richiesta degli attori, assegnando loro anche una camera per la quale era previsto supplemento non richiesto, ha sostenuto che l'Albergo è munito di aria condizionata perfettamente funzionante, TV satellitare, *Internet Point* e quanto alla possibilità di utilizzare ristorante all'aperto ha dedotto che per le troppe elevate temperature della stagione il servizio fu sospeso e che gli attori preferirono pranzare nella sala principale dell'albergo munita di aria condizionata. Ha contestato l'asserita presenza di ruggine su alcune suppellettili. Ha sostenuto l'inaammissibilità della domanda di restituzione della somma versata per il soggiorno, goduto in ogni caso per una settimana e rappresentato che

i clienti decisero di andare via per “motivi personali” ed ancora contestato la sussistenza di danni risarcibili. Ha concluso perché in via preliminare sia dichiarata l’incompetenza territoriale del Tribunale di Perugia, la carenza di legittimazione passiva per estraneità al rapporto contrattuale dedotto in giudizio con condanna degli attori al risarcimento dei danni *ex art.* 96 c.p.c. e nel merito per il rigetto delle domande. Ammesse le prove richieste dalle sole parti attrici il procedimento è stato riassegnato a nuovo G.I. ed istruito a mezzo di audizione di testi, dopo una serie di udienze di rinvio determinate dall’assenza reiterata dei testi citati e trattenuto in decisione sulle conclusioni formulate dalle sole parti attrici.

MOTIVI DELLA DECISIONE

In via preliminare va disattesa l’eccezione di incompetenza territoriale sollevata da parte convenuta. Dall’esame della documentazione acquisita in giudizio e, in particolare, dalla “comunicazione di conferma di pacchetto/servizio turistico” allegato al n. 1 dell’atto di citazione, non sembra esserci dubbio che gli attori abbiano acquistato in data 5.7.2003 un pacchetto turistico avente ad oggetto un soggiorno di due settimane presso l’Hotel G. di Palinuro con l’intermediazione dell’agenzia di viaggi C.T. di Perugia per finalità di natura ricreativa e turistica sicché il contratto dal quale trae origine la pretesa delle parti va collocato nell’ambito dei contratti conclusi da consumatori con professionisti e deve dunque - al di là delle argomentazioni delle parti sull’applicazione dei criteri generali dettati dagli artt. 19 e 20 c.p.c. in tema di competenza territoriale - ritenersi che correttamente la causa sia stata instaurata presso il Tribunale di Perugia, luogo di residenza degli attori, trovando applicazione *ratione temporis* (il contratto è stato stipulato nell’anno 2003) il c.d. foro esclusivo del consumatore - sia pure derogabile per volontà delle parti - alla luce della lettura resa della disposizione di cui all’art. 1469 *bis* n. 19 c.c. nella formulazione antecedente all’entrata in vigore del decreto legislativo n. 207/2005 (cfr. sul punto Cass., Sez. un., n. 14669/2003). Va ancora in via preliminare disattesa l’eccezione di carenza di legittimazione passiva sollevata dalla società convenuta posto che dalla documentazione allegata all’atto di citazione e già richiamata emerge che l’agenzia C.T. di Perugia si è limitata ad intervenire tra le parti quale mera intermediaria ma che il contratto è intercorso direttamente tra gli attori e l’Hotel G. espressamente indicato nella comunicazione di conferma di pacchetto/turistico datata 5.7.2003 quale “organizzatore” del soggiorno su proposta formulata dagli attori (cfr. sulla vendita c.d. di pacchetto/soggiorno turistico

stipulata secondo le previsioni di cui al d.lg. n. 111/1995, espressamente richiamate nel documento di cui all'allegato 1 dell'atto di citazione Cass., Sez. III, n. 23438/2014) con conseguente assunzione in capo all'organizzatore delle obbligazioni contrattuali derivanti dal contratto direttamente nei confronti del cliente e non certo dell'agenzia di viaggi che ha fatto da tramite.

Passando ad esaminare il "merito" della causa e trovando applicazione, con riguardo alla controversia in oggetto *ratione temporis* la disciplina dettata dal d.lg. 111/1995 di attuazione di direttiva comunitaria, è opportuno ricordare che ai fini dell'individuazione delle obbligazioni gravanti sull'organizzatore/venditore del pacchetto/soggiorno turistico, l'art. 8 del richiamato decreto prescrive espressamente il divieto di fornire informazioni al contraente "ingannevoli" rispetto alle modalità del servizio offerto, al prezzo ed agli altri elementi del contratto e ancora che l'art. 9 stabilisce che le informazioni relative al soggiorno ed ai servizi prestati indicate nell'opuscolo consegnato ai consumatori-acquirenti "vincolano l'organizzatore e il venditore in relazione alle rispettive responsabilità".

Nel caso in esame gli attori lamentano la non corrispondenza tra le caratteristiche dell'Hotel G. come indicate nel *depliant* e nel catalogo allegato all'atto di citazione, nei quali l'albergo viene indicato di categoria 4 stelle, con camere dotate di aria condizionata, telefono diretto, TV satellitare, minibar, con possibilità di servizio ristorante all'aperto, piscina di acqua di mare e l'effettiva situazione delle stanze, presentanti invece segni di evidente vetustà e disordine, l'assenza di corretto funzionamento dell'impianto di aria condizionata, la mancanza di piscina funzionante, l'assenza del ristorante all'aperto (in realtà in fase di costruzione) e, più in generale, uno *standard* di servizi non corrispondenti a quelli che ci si aspetta in hotel avente categoria 4 stelle. I rilievi fotografici allegati all'atto di citazione rappresentano ambienti caratterizzati da evidente carenza di manutenzione della struttura (fili elettrici scoperti in vicinanza della piscina, segni di ruggine sulle porte, frigo bar non perfettamente funzionante) e la testimonianza resa in giudizio da altro ospite della struttura nello stesso periodo (cfr. dichiarazioni rese dal teste A.C. all'udienza del 20.6.2013) ha confermato quanto sostenuto dagli attori sul cattivo funzionamento dell'aria condizionata (circostanza confermata anche dall'altro teste G.L. all'udienza del 3.2.2009), sulla mancata possibilità di usufruire di ristorante all'aperto (circostanza riferita anche dal teste G.L. che ha dichiarato che il ristorante era in costruzione), l'assenza nel frigo bar delle camere di bevande diverse dall'acqua, la presenza di scarichi dell'acqua e di rubinetterie

difettose e l'assenza dei servizi indicati nel catalogo e nei *depliant*s pubblicitari quali il servizio di *Internet Point*, televisione satellitare, American Bar. Ancora il teste A.C. ha confermato l'assenza di piscina con acqua di mare asserendo che la stessa era in costruzione e che servizi di spiaggia privata non c'erano. Non vi è dubbio che l'assenza dei servizi indicati invece nel catalogo e *depliant* consegnati agli attori costituisca inadempimento contrattuale al dovere di informazione gravante sull'organizzatore / venditore del pacchetto turistico e all'obbligo di fornire il servizio richiesto alle condizioni indicate nell'opuscolo e alle attese connesse con la categoria (4 Stelle) di appartenenza dell'Hotel. A fronte dell'allegazione e della prova dell'inesatto adempimento la società convenuta non ha articolato alcuna richiesta istruttoria e non ha fornito prova del proprio adempimento ovvero della non imputabilità dello stesso per caso fortuito o forza maggiore, con violazione evidente degli oneri probatori sulla stessa gravanti ai sensi dell'art. 1218 c.c. come ormai costantemente interpretato dalla giurisprudenza di legittimità e di merito (cfr. in materia di contratti c.d. turistici Cass., n. 5189/2010). La mancata prestazione dei servizi "promessi" ed indicati nel *depliant* e nel catalogo illustrativo quanto al cattivo funzionamento dell'impianto dell'aria condizionata, all'assenza del ristorante all'aperto, all'assenza di idonea piscina (in fase di costruzione mentre gli ospiti erano presenti), la presenza di ruggine e buchi visibili nel muro della stanza 504, l'assenza di piano bar costituisce non solo inadempimento rispetto all'obbligo di corretta e verifica informazione ma anche inadempimento rilevante rispetto allo standard medio che un albergo con categoria 4 Stelle è tenuto a garantire.

Gli attori hanno formulato domanda di "restituzione" dell'importo versato a titolo di corrispettivo per l'acquisto del pacchetto/soggiorno turistico. La domanda qualificata come restitutoria va rigettata posto che non è stato chiesto l'annullamento o la risoluzione del contratto e gli attori hanno comunque usufruito di una settimana di soggiorno sicché in assenza di pronuncia diretta a privare di validità e/o efficacia il contratto e nella sua persistente validità alcuna pronuncia restitutoria può essere adottata. Gli attori hanno inoltre richiesto il risarcimento di "tutti i danni subiti" quantificandolo nella somma di euro 10.000,00 ovvero in altra somma altrimenti determinata in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.

La domanda va accolta sia pure in limiti quantitativamente più limitati di quelli richiesti dagli attori. Gli attori hanno in primo luogo subito un danno di natura patrimoniale

causalmente connesso con l'inadempimento delle obbligazioni gravanti sull'albergo, essendo stati costretti di fatto ad interrompere il soggiorno una settimana prima pur avendo provveduto al pagamento anticipato dell'intero importo pattuito. Dall'inadempimento delle obbligazioni contrattuali gravanti sulla società convenuta è derivato altresì, come dimostra proprio la decisione di rientrare una settimana prima, la lesione - di natura non patrimoniale - del proprio diritto a godere pienamente, secondo il tempo programmato ed in condizioni pari alle aspettative derivanti dalla tipologia di albergo e servizi promessi in contratto, della loro vacanza con evidente situazione di disagio e di *stress* correlato. Si ritiene congruo - tenuto conto della circostanza che gli attori hanno comunque soggiornato per una settimana nell'albergo pur contestando sin da subito l'assenza dei servizi promessi e non hanno allegato specifiche circostanze di danni ulteriori oltre a quello economico ed a quello non patrimoniale desunto presuntivamente dal giudice - riconoscere a titolo di risarcimento complessivo dei danni patrimoniali e non subiti per la vacanza rovinata una somma pari al costo complessivo della vacanza, con applicazione di criterio equitativo e dunque una somma pari ad euro 2.027,00. Su tale somma, costituente debito di valore, deve essere corrisposta la rivalutazione annuale ISTAT e sulla somma via via rivalutata annualmente - a decorrere dal verificarsi dell'inadempimento contrattuale sino alla pronuncia - andranno corrisposti i c.d. interessi compensativi in misura legale e i soli interessi in misura legale dalla pronuncia sino al saldo.

Le spese di lite vanno liquidate secondo il criterio della soccombenza e poste a carico della società convenuta nella misura indicata in dispositivo, tenuto conto del valore effettivo della causa e dell'attività svolta dalle parti.

P.Q.M.

Il Tribunale di Perugia definitivamente pronunciando nella causa indicata in epigrafe ritenuta la propria competenza, rigettate le eccezioni preliminari sollevate dalla società convenuta e ogni altra domanda o eccezione disattesa, così provvede:

1) Accertato l'inadempimento contrattuale della società P. s.r.l. in relazione al contratto di pacchetto/soggiorno turistico stipulato con gli attori, con la mediazione della C.T. s.r.l., condanna la stessa al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali per danno da vacanza rovinata in favore degli attori G.T. e V.A. che liquida nella somma complessiva di euro 2.027,00 oltre rivalutazione annuale ISTAT ed interessi in misura legale dal verificarsi del danno sino alla pronuncia ed interessi in misura legale dalla pronuncia sino al saldo;

2) Condanna la P. s.r.l. alla refusione delle spese di lite in favore degli attori che liquida nella somma di euro 3.000,00 per compenso professionale (euro 700,00 per fase di studio, euro 700,00 per fase introduttiva, euro 800,00 per fase istruttoria, euro 800,00 per fase decisoria) oltre I.V.A., C.A.P. e rimborso spese forfettarie.

Manda alla Cancelleria per gli adempimenti di competenza.

Perugia, 9.3.2015

Il Giudice