



## **VACANZA ROVINATA, CONDANNATA NOTA PIATTAFORMA ONLINE AL RISARCIMENTO**

**DEL DANNO. GDP LECCE N. 6158/2025**

**A CURA DELL'[AVV. MICHELEALFREDO CHIARIELLO](#)**

### **INDICE**

#### **1 INTRODUZIONE**

#### **2 IL FATTO**

#### **3 LA SENTENZA**

\*\*\*\*\*

#### **1 INTRODUZIONE**

Immagina la scena: arrivi a Vienna convinto di goderti la vacanza, hai prenotato, hai pagato, hai organizzato tutto nei minimi dettagli e magari hai già in mente il primo caffè nel centro storico. La struttura che hai scelto sembra perfetta, il soggiorno è confermato, il viaggio può cominciare. Poi, però, scopri che la camera, semplicemente, **non c'è**. Non perché tu abbia sbagliato data. Non perché ti sia dimenticato un documento. Ma per un **disservizio nella gestione della prenotazione effettuata tramite piattaforma online**.-

E così la vacanza, invece di iniziare con il check-in, comincia con **lo smarrimento, l'attesa, le telefonate, il disagio e la ricerca notturna di una sistemazione di emergenza**. È il classico momento in cui il viaggio da sogno si trasforma in una piccola odissea, destinata a uscire dal perimetro del semplice contrattempo turistico per entrare, a pieno titolo, in quello della **tutela giudiziaria**.

## 2 IL FATTO

È proprio questo il caso esaminato dal **Giudice di Pace di Lecce**: alcuni viaggiatori avevano prenotato, tramite una piattaforma<sup>1</sup> online, una sistemazione presso una struttura di Vienna appartenente a un'importante catena alberghiera, per due notti.

**Tutto appariva regolare. Tutto appariva confermato. Tutto appariva pronto.-**

Ma, una volta arrivati sul posto, la realtà è stata ben diversa: niente accoglienza, niente camera, niente soggiorno. Solo disorientamento, attesa e la necessità di cercare, nel cuore della notte, una sistemazione alternativa. Dalla ricostruzione contenuta nella sentenza emerge anche un dato molto significativo: **il responsabile dell'albergo aveva già avvertito la piattaforma di non accettare ulteriori prenotazioni fino a nuova autorizzazione. Eppure, il servizio era stato venduto lo stesso.** Così quella che doveva essere una semplice vacanza si è trasformata in un caso giudiziario, promosso dai viaggiatori, assistiti dagli avvocati [Daniele Imbò](#) e Cosimo Falangone.-

## 3 LA SENTENZA

Il Giudice di Pace di Lecce<sup>2</sup>, Dott.ssa Cerfeda, con la sentenza n. 6158/2025, non si limita a prendere atto del disagio subito dai viaggiatori, ma afferma un principio molto chiaro: **chi commercializza il servizio turistico non può cavarsela scaricando tutto sull'albergo.** Richiamando la disciplina sulla responsabilità degli operatori turistici ed il codice del consumo, **la sentenza osserva che il venditore del servizio risponde del danno derivante dall'inesatta esecuzione della prestazione, salvo che provi una causa a sé non imputabile.-**

Nel caso concreto la fornitura di un alloggio adeguato è stata considerata parte integrante degli obblighi contrattuali assunti, e la piattaforma, con l'ordinaria

---

<sup>1</sup> Oggi il mercato del turismo online ruota attorno a una galassia di piattaforme digitali che, pur con modelli diversi, incidono in modo decisivo sull'organizzazione del viaggio. Alcune, come **Booking.com**, **Expedia** o **Hotels.com**, operano come piattaforme di prenotazione e consentono all'utente di cercare strutture, confrontare opzioni, verificare disponibilità, concludere la prenotazione e ricevere conferma del soggiorno.-

<sup>2</sup> Il giudizio si è celebrato a Lecce in applicazione del cosiddetto **Foro del consumatore**, cioè quel criterio di competenza che tutela il contraente debole e consente al consumatore di agire davanti al giudice del luogo in cui risiede o è domiciliato. Si tratta di una regola molto importante, perché evita che chi subisce un disservizio sia costretto a inseguire il professionista o la piattaforma in sedi lontane, magari all'estero, con evidente aggravio di costi e difficoltà. In casi come questo, dunque, anche se il soggiorno riguardava Vienna e la società convenuta è straniera, la tutela giudiziaria può radicarsi nel luogo del consumatore.

diligenza, avrebbe potuto e dovuto perfezionare correttamente la prenotazione oppure approntare un rimedio tempestivo, evitando il prevedibile caos dell'arrivo in una città straniera senza una stanza disponibile.-

**La parte più concreta della decisione riguarda naturalmente il risarcimento.** Il giudice riconosce **il danno non patrimoniale da vacanza rovinata**, inteso non come semplice seccatura, ma come compromissione reale della serenità, della godibilità del soggiorno e dell'esperienza di viaggio. In questo caso, il danno morale è stato liquidato nella misura di euro 250,00 per ciascuno degli attori, per un totale di euro 750,00, oltre interessi. A ciò si aggiunge il rimborso di euro 253,24 per la struttura non goduta. Non viene invece riconosciuta la somma chiesta per l'alloggio sostitutivo, trovato autonomamente dai viaggiatori, perché ritenuto una duplicazione del rimborso per il medesimo servizio alberghiero.-