

Giudice di pace Verona, Sent., 22/01/2026, n. 94

MEDIAZIONE

OBBLIGAZIONI E CONTRATTI › Risoluzione del contratto per inadempimento

Intestazione

REPUBBLICA ITALIANA

IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

UFFICIO DEL GIUDICE DI PACE DI VERONA

nella causa civile R.G. 7213 / 2025 vertente tra

Omissis - Avv. CAUCCHIOLI - RICORRENTE

contro

Booking.com - Avv. CORUBOLO - RESISTENTE

Ha pronunciato la seguente

SENTENZA

Svolgimento del processo - Motivi della decisione

Fatti e motivi posti a fondamento della decisione Con ricorso iscritto il omissis, il sig. omissis ha attivato il procedimento europeo per le controversie di modesta entità, (modulo A), al fine di ottenere un risarcimento dei danni dalla società booking.com N.V..

Le pretese risarcitorie di omissis specificamente, si dettagliano in: - Euro 1.728,00 a titolo di rimborso spese di soggiorno; - Euro 1.000,00 per danno da vacanza rovinata.

Con riferimento ad entrambe le domande, booking.com ha eccepito la propria carenza di responsabilità, invocando la clausola omissis. 1-4 delle condizioni generali che il ricorrente, al pari di qualsivoglia altro consumatore, è obbligato a sottoscrivere, a pena l'impossibilità di usufruire del servizio fornito dalla convenuta. In tale clausola, qualsivoglia lamentela in ordine alle informazioni riportate dagli operatori commerciali sulla piattaforma, avrebbe dovuto essere esclusivamente loro rivolta.

Pertanto, secondo la prospettazione giuridica delineata dalla resistente, il ricorrente avrebbe dovuto proporre ricorso nei confronti del fornitore del servizio di trasporto o del fornitore del soggiorno.

Prima di affrontare nel merito la domanda di risarcimento, risulta opportuno qualificare, dal punto di vista giuridico, il rapporto tra omissis e l'impresa booking.com.

Alla seconda è attribuibile la qualità di mediatrice, dal momento che, grazie al servizio reso sulla piattaforma digitale, booking.com mette in contatto il consumatore con soggetti fornitori di servizi (es. alloggi, trasporti, pacchetti turistici). A fronte di tale servizio, booking.com incassa una provvigione.

Da un lato la resistente era pertanto soggetta ai doveri propri del mediatore, in particolare, quelli di informativa ex [art. 1759](#) c.c., da valutarsi con il rigore previsto dall'art ex [artt. 1176](#), comma 2, c.c.. dall'altro lato occorre riconoscere a omissis la qualità di consumatore che si interfacciava con una controparte professionista.

Applicando i predetti schemi interpretativi al caso in esame, è possibile inferire quanto segue: a) la

clausola che esonerava booking.com da qualsivoglia responsabilità in ordine alle conseguenze negative subite dal consumatore in conseguenza dell'esperienza offerta dal Fornitore del servizio è da qualificarsi come vessatoria ai sensi del [D.Lgs. 06 settembre 2005, n. 206](#), in particolare, degli artt.: - 33, co. 1 per significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto a carico del consumatore; con la conseguenza che ai sensi dell'art. 34, co. 5, D.lgs. cit., dal momento che la clausola citata è inserita in un contratto di adesione, booking.com per pretendere l'applicazione avrebbe dovuto provare che tale clausola, malgrado fosse unilateralmente predisposta, fosse stata oggetto di specifica trattativa - 36, co. 2, lett. b), per esclusione o limitazione delle azioni di cui il consumatore dispone nei confronti del professionista inadempiente.

Qualificata, come vessatoria e conseguentemente inefficace, ai sensi della disciplina consumeristica la clausola sopra descritta, è necessario, poi, valutare la condotta di booking.com a confronto dell'obbligo informativo che il codice civile pone a carico del mediatore.

Parte ricorrente, dal canto suo, ha dimostrato di aver prenotato, tramite la piattaforma booking.com, sia il viaggio in aereo con omissis sia il soggiorno in omissis presso la struttura "omissis", dal 25.10.2024 al 28.10.2024, a fronte di un corrispettivo totale di Euro 1.589,76. Di aver subito un importante posticipo dell'orario di volo e non riuscendo a raggiungere la mèta interessata nell'orario di check-in previsto, provò più volte a contattare la struttura, utilizzando i recapiti offerti dalla piattaforma booking.com, senza tuttavia alcun esito. Giunto poi a Omissis anche a causa di una significativa carenza di dettagliate informazioni sulla allocazione della struttura ricettiva si vide costretto a soggiornare altrove.

Invero, alla stregua degli obblighi informativi ricordati booking.com avrebbe almeno dovuto accertarsi che: - la struttura esistesse e fosse operativa; - i recapiti forniti dalla struttura fossero affidabili e alla stessa riferibili; In poche parole booking.com aveva il dovere di assicurarsi che i dati caricati sulla piattaforma rispondessero ragionevolmente a verità, e, nel caso in cui si fossero riscontrate inesattezze, allertare il consumatore.

Rispetto a tali doveri d'informazione e di controllo delle informazioni veicolate, conseguenti al suo ruolo di mediatore booking.com è da ritenersi inadempiente e, pertanto, tenuta a risarcire l'odierno ricorrente del danno che sia stato conseguenza diretta e immediata del proprio inadempimento.

La convenuta ha però provveduto a rimborsare al ricorrente la somma anticipata per il soggiorno mai goduto, pari ad Euro 1.589,76.

Avendo quindi, con tale condotta, booking.com riparato al danno emergente, la contesa, limitatamente a tale pregiudizio, deve considerarsi cessata.

Quanto invece alla richiesta di risarcimento del danno da vacanza rovinata, si ritengono ricorrenti, nel caso di specie, i presupposti previsti dall'[art. 46 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79](#) 1. Infatti, a causa dell'inadeguatezza delle indicazioni sulla struttura di soggiorno e dell'irreperibilità in loco del prestatore del servizio il ricorrente ha dovuto individuare, hic et nunc, un altro alloggio. Arreandogli ciò un plausibile e non trascurabile disagio esistenziale, quale contemplato dalla norma citata.

Come ricordato da Cassazione (6 luglio 2018, n. 17724): "l'organizzatore o il venditore di un pacchetto turistico è tenuto a risarcire qualsiasi danno (ivi incluso il danno da vacanza rovinata) subito dal consumatore, anche quando la responsabilità sia ascrivibile ad altri prestatori di servizi".

Considerato lo stress subito a causa della irreperibilità della struttura prenotata, che si è verosimilmente tradotto in una turbativa intervenuta in un momento che invece era stato destinato dal fruitore allo svago e al relax, nonché il disagio patito per la necessità di individuare un soggiorno alternativo, con requisiti analoghi alla destinazione originariamente individuata, si ritiene equo condannare booking.com al pagamento in favore del ricorrente di Euro 600,00 a titolo di ristoro del danno da vacanza rovinata.

Le spese seguono la soccombenza, e vengono liquidate, secondo i parametri di cui al vigente

D.M. n. 55 del 2014, sulla base dello scaglione di riferimento, della natura della causa e delle attività concretamente svolte, in Euro 125,00 per anticipazioni (contributo unificato -98- e marca forfetaria -27-) e in Euro 346,00, per compensi, oltre spese generali (15% su totale compensi), contributo cassa forense (4%) e Iva se dovuta.

P.Q.M.

Il Giudice di Pace definitivamente pronunciando, così provvede: 1. Nel caso in cui l'inadempimento delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto non è di scarsa importanza ai sensi dell' [articolo 1455](#) del codice civile, il viaggiatore può chiedere all'organizzatore o al venditore, secondo la responsabilità derivante dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta. 2. Il diritto al risarcimento si prescrive in tre anni, ovvero nel più lungo periodo per il risarcimento del danno alla persona previsto dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza. -accoglie il ricorso per il risarcimento del danno proposto da Omissis nei confronti di booking.com N.V. e, per l'effetto, condanna la convenuta: -al pagamento di Euro 600,00 a titolo di risarcimento del danno da vacanza rovinata; -al pagamento delle spese di lite, che liquida in Euro 125,00 per anticipazioni ed Euro 346,00 per compensi, oltre accessori di legge come in motivazione.

Conclusione

Così deciso in Verona, il 22 gennaio 2026.

Depositata in Cancelleria il 22 gennaio 2026.