

LA RESPONSABILITA' DA CONTRATTO NON ESCLUDE QUELLA DA "CONTATTO SOCIALE"

(Cass. 13.10.2017 n.24071)

Il caso

La cliente di uno stabilimento termale viene accompagnata in vasca dal personale dello stabilimento.

Alla fine del bagno termale, la cliente suona a lungo il campanello ma nessuno arriva per aiutarla ad uscire. La donna decide allora di uscire da sola dall'acqua, ma scivola sul pavimento fuori dalla vasca e, cadendo, subisce varie lesioni.

In primo grado, il Tribunale condanna lo stabilimento termale al risarcimento dei danni, ma la decisione viene ribaltata in appello; la cliente ricorre quindi in Cassazione.

Nella sentenza d'appello, la corte aveva escluso una responsabilità dell'azienda termale estesa oltre il contratto, affermando che la responsabilità "da contatto sociale" è configurabile soltanto quando l'ordinamento giuridico impone a determinati soggetti, in ragione dell'attività esercitata e della specifica professionalità richiesta, di tenere in determinate situazioni specifici comportamenti "di protezione" nei confronti dei destinatari dell'attività (ad es. i clienti), come affermato nella pronuncia di Cassazione n. 11642/2012.

Concludeva quindi la corte d'appello che la struttura termale era tenuta esclusivamente ad eseguire prestazioni di natura alberghiera e sanitaria, che non comportava l'obbligo di protezione dei clienti.

La Sentenza di Cassazione

Impugnando la sentenza, la danneggiata osserva che il contratto concluso tra le parti, consistente nella prestazione del servizio di immersione nelle vasche, imponeva comunque all'azienda termale di adottare le cautele necessarie - tra cui eventualmente la predisposizione di personale ausiliario - volte ad evitare situazioni di rischio, in considerazione delle precarie condizioni fisiche di pazienti anziani.

La Cassazione accoglie il ricorso, osservando in primo luogo che "*il contatto sociale qualificato*" (e la conseguente responsabilità) "opera anche nella materia contrattuale, in relazione a quegli aspetti che non attengono alla esecuzione della prestazione principale -nel caso specifico, mettere a disposizione degli ospiti i locali per i trattamenti terapeutici con le acque termali- ma ad interessi ulteriori, come l'incolumità personale dei clienti, non direttamente oggetto dell'accordo contrattuale e che si sostanziano nei "doveri di protezione" che ciascuna parte ha nei confronti dell'altra in virtù del reciproco affidamento riposto nella buona fede, correttezza e professionalità.

In altre parole, prosegue la Corte, “il dovere di protezione richiesto a ciascuna delle parti contrattuali, non rileva *“soltanto nelle ipotesi “grigie” di confine tra il contratto ed il torto, ma si inserisce a pieno titolo nello stesso rapporto contrattuale, prescrivendo un autonomo obbligo di condotta”*”.

Perciò, conclude la Suprema Corte, *“Il mancato tempestivo intervento in ausilio al soggetto che versava in occasionale difficoltà, indipendentemente dal contenuto della prestazione principale (di natura alberghiera e od anche sanitaria) e dalla previsione di impiego di personale ausiliario di sostegno soltanto per i pazienti disabili, integra una condotta violativa del “dovere di protezione” (prescritto dall’art. 2 Cost., artt. 1175 e 1375 cod. civ.) di quegli “altri” interessi, della parte contraente, estranei all’oggetto della prestazione contrattuale ma che rimangono comunque coinvolti dalla realizzazione del risultato negoziale programmato, e che, in quanto tale, determina una responsabilità di natura contrattuale”*.

d.m.