

# il cliente cade, *chi paga?*

di Giuseppe Fusto

Un problema a cui porre attenzione, perché si verifica spesso in aree pubbliche come supermercati, punti vendita, strutture della GDO e, in generale, luoghi aperti al pubblico ad alta frequentazione: i recenti orientamenti della Cassazione, che si è pronunciata proprio su un caso di... scivolone al supermarket.

22  
GSA  
LUGLIO  
2018

Può essere olio per terra, può essere una pavimentazione scivolosa, possono essere spicchi d'arancia o acini d'uva. Può essere una lattina, una merendina, un pomodoro o la classica... buccia di banana: fatto sta che in molti ambienti (pensiamo alle strutture della Gdo, dove i casi del genere sono frequenti) si verificano spesso cadute da parte di clienti che poi si rivalgono sulla struttura per chiedere i danni, spesso esigendo cifre anche molto salate.

## Uno scivolone al supermercato

E qui parte il rimpallo di responsabilità. Tra i casi più recenti quello affrontato dalla Cassazione, con Ordinanza 12027/2017, ha affrontato il caso di una signora scivolata su degli acini d'uva al supermercato: ribaltando i giudizi di primo e secondo grado, la Suprema corte ha condannato il supermercato, responsabile di non aver provveduto in tempo utile a rimuovere gli acini "pericolosi", addossando peraltro al custode (il supermercato stesso) l'onere di provare da quanto tempo si trovavano sul pavimento del supermercato gli acini d'uva, e, al limi-



te, di dimostrare la inevitabilità della loro presenza sul pavimento così da integrare il caso fortuito.

## Chi è responsabile?

Ora, è accaduto di frequente, ed è molto probabile, che in un caso del genere – ove la pulizia sia affidata in outsourcing- il supermercato, o la compagnia assicurativa del medesimo, si rivalga sull'impresa di pulizie addetta al mantenimento delle condizioni igieniche e di sicurezza degli ambienti, ove queste ultime dispongano di un presidio durante le ore di apertura. In ogni caso l'impresa dovrà non solo adoperare l'apposita segnaletica nel momento in cui si interviene per pulire, ma anche intervenire tempestivamente e con perizia e professionalità. E la struttura della GDO, dal canto suo, dovrà vigilare con attenzione a che tutto ciò venga effettivamente fat-

to. In genere, infatti, la responsabilità in casi come questo si configura "a catena", a meno che non si dimostri di aver fatto tutto il possibile per evitare l'infortunio.

## Ci sono ambienti "a rischio caduta"

La colpa, insomma, non è quasi mai del cliente distratto. Un principio che sembra non valere –ma qui usciamo dalla sfera di interesse della GDO- per ambienti naturalmente considerati a "rischio caduta", come le piscine: a ricordarcelo è sempre la Cassazione, con ordinanza 15718 del 2016, ha affermato la responsabilità del "danneggiato" il quale, senza porre la dovuta attenzione nel camminare, era inciampato in prossimità del locale piscina, in tal modo tenendo un comportamento idoneo ad interrompere il nesso di causalità tra la cosa e il danno.