

GUIDA PRATICA SU ALCUNE NOZIONI GIURIDICHE RIGUARDANTI IL CONTRATTO DI ALBERGO

Le difficoltà interpretative sul “contratto di albergo” discendono in gran parte dalla inesistenza di un’espressa disciplina, anche se una particolareggiata normativa copre aspetti specifici del rapporto albergatore-cliente, come il deposito in albergo, la responsabilità dell’albergatore, la prescrizione del credito dell’albergatore...

La configurazione giuridica del contratto di albergo è infatti quella del contratto atipico, cioè non rientrante tra i tipi o schemi legali predisposti dal codice civile o dalle leggi speciali.

Passando ad aspetti più concreti ed interessanti, si possono studiare i problemi giuridici che, nello sviluppo della fattispecie contrattuale, coinvolgono l’interprete e l’albergatore, che non riesce a trovare un chiaro riscontro normativo e quindi pratico alle sue domande legali.

PRENOTAZIONE IN ALBERGO: è uno dei modi di **formazione del contratto di albergo**, accanto alla conclusione immediata con l’arrivo del cliente in albergo e tramite agenzia, che funge da intermediario.

Nonostante sia molto ricorrente nella prassi del commercio turistico-alberghiero, l’istituto **non è tipizzato** dal legislatore e ciò fa della prenotazione alberghiera una figura dai contorni incerti.

L’opinione dottrina più favorevole all’albergatore è quella che ravvisa nella prenotazione un atto di accettazione dell’offerta permanente di alloggio, che in termini pratici significa che il **contratto di albergo si perfeziona non appena la prenotazione viene a conoscenza dell’albergatore**.

Da questo momento le parti, cliente ed albergatore, sono obbligate reciprocamente e vincolate all’adempimento del contratto di albergo.

In particolare, l’eventuale revoca del cliente integra un atto unilaterale di sottrazione al vincolo contrattuale che comporta, in capo a quest’ultimo, l’obbligo di tenere indenne l’albergatore per i danni subiti a causa di tale condotta.

Al contrario, **la tesi sfavorevole** ritiene che la prenotazione non sia rivolta all’assunzione di un obbligo a contrarre, bensì solo ad ottenere l’impegno unilaterale dell’albergatore.

In pratica è **solo l'albergatore che si obbliga a tenere a disposizione del cliente un alloggio (contratto preliminare unilaterale).**

Il quesito interpretativo si ripropone anche in giurisprudenza: la **nascita dei diritti e degli obblighi** sorge dalla **prenotazione**, sopra individuata come momento perfezionativo del contratto, **ovvero** dal momento di **arrivo del cliente** in albergo?

Parte minoritaria della giurisprudenza individua la perfezione del contratto solo con l'arrivo del cliente in albergo, con sensibili svantaggi per l'albergatore che vede relegata la prenotazione del cliente in una fase pre-contrattuale, senza legittimazione all'azione d'inadempimento contrattuale.

In tal senso cfr. sentenza n. 91 del 1995 del Tribunale di Spoleto *“La prenotazione alberghiera è un contratto innominato, fonte di obbligazioni per il solo albergatore, che rimane obbligato alla conclusione del contratto definitivo, libera rimanendo l'altra parte di prestare o meno ad esso il proprio consenso”*.

Più favorevole all'albergatore è la soluzione giurisprudenziale (maggioritaria) che ritiene il contratto perfetto e vincolante sin dalla prenotazione, consentendo all'albergatore insoddisfatto l'azione di risarcimento del danno per inadempimento contrattuale.

In tal senso cfr. sentenza n. 6633 del 1997 della Cassazione, sez III *“ Posto che il contratto di albergo si conclude nel momento in cui l'accettazione del cliente ad usufruire del servizio alberghiero, manifestata espressamente o per facta concludentia, è conosciuta dall'albergatore, la c.d. prenotazione, integrando la manifestazione della volontà dell'utente di accettare l'offerta pubblica dell'albergatore, è di per sé idonea a perfezionare il contratto di albergo”*.

Per non lasciare l'albergatore in balia delle più audaci interpretazioni giurisprudenziali, è buona regola quella di **evitare la conclusione del contratto in forma meramente verbale**, facendo seguire ad un eventuale accordo telefonico **SEMPRE** un **fax** o una **E-mail** in cui si prenota e conferma il soggiorno in albergo.

Ma ciò, pur costituendo ottimo materiale probatorio, non basta a tutelare adeguatamente l'albergatore deluso, che potrebbe trovarsi l'albergo vuoto e la scrivania piena di fax o E-mail...

Per garantirsi un'entrata economica legalmente corretta può farsi inviare una caparra o farsi lasciare il numero di carta di credito, ma con alcune precisazioni.

Tali strumenti consentono infatti un'immediata soddisfazione economica dell'albergatore, ma funzionano anche come chiari indici di un rapporto contrattuale già sorto ed in fase esecutiva.

In tal senso cfr. sentenza del Tribunale di Spoleto, sopra citata *“Qualora alla prenotazione si accompagni la corresponsione di una somma di denaro, comunque sia essa denominata, a favore dell'albergatore, si deve ritenere che le parti abbiano inteso stipulare un contratto preliminare, fonte di obbligazioni per entrambe le parti”*.

CAPARRA CONFIRMATORIA: è una somma di denaro che una parte dà all'altra a garanzia dell'esecuzione di un contratto, con l'intesa che in caso di suo inadempimento l'altra parte potrà recedere trattenendo definitivamente la caparra.

Dunque il cliente che dà la caparra e non arriva in albergo perde la caparra; l'albergatore che, ricevuta la caparra, non mette a disposizione del cliente la stanza pattuita deve restituire il doppio della caparra.

Infine, il cliente che arrivi in albergo dopo aver pagato la caparra vede conteggiata la somma già prestata nel conto finale.

Ciò fa perdere alla caparra la propria natura per farle acquisire quella di acconto che, a differenza della caparra, è soggetto ad IVA.

La funzione della caparra confirmatoria si specifica nelle funzioni di garanzia, autotutela, predeterminazione del danno e probatoria; costituisce infatti **prova dell'avvenuta conclusione del contratto** e della parziale anticipazione della sua esecuzione, diminuendo i dubbi sul momento perfezionativo del contratto.

Dubbi sussistono anche sulla misura della caparra e, in assenza di riferimenti normativi specifici, dovrebbe allinearsi a quella stabilita nella direttiva comunitaria 314/90 (25%). Ancora altri dubbi sorgono sui limiti temporali della disdetta del cliente; entro limiti ragionevoli l'albergatore sarebbe tenuto a restituire al cliente la caparra ricevuta.

L'accortezza pratica da seguire è dunque chiedere sempre la caparra al cliente, specificarne la funzione di garanzia, utilizzare la corretta terminologia giuridica “caparra”, limitarne l'ammontare al 25% e consentire al cliente, entro limiti temporali corretti, la disdetta e la restituzione della somma versata.

CARTA DI CREDITO: la richiesta del numero di carta di credito al cliente può svolgere funzione analoga alla caparra, ma l'albergatore deve avere l'accortezza di puntualizzare che la richiesta del numero e della data di scadenza svolge una **funzione di garanzia**, consentendo all'albergatore la possibilità di rivalersi sul cliente inadempiente.

Ciò significa che al cliente che prenoti l'albergo va richiesto **“il numero di carta di credito in funzione di garanzia” per iscritto**; va altresì specificato se il numero va a garantire l'intero soggiorno, il primo giorno...ecc..

DEPOSITO IN ALBERGO: l'albergatore è responsabile per **tutte le cose che il cliente porta in albergo**.

L'ampiezza della terminologia codicistica comprende le cose lasciate in camera, nei locali dell'albergo e nelle sue pertinenze (giardino, piscina, garage).

Questa responsabilità sussiste tanto per gli oggetti dati espressamente in custodia che per quelli non consegnati all'albergatore, ma è **diverso il grado di responsabilità** e il diritto al risarcimento da parte del cliente.

Il cliente ha diritto all'intero valore del bene quando le **cose** sono state **consegnate in custodia** all'albergatore, quando questi si è rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (carte-valori, denaro contante e oggetti di valore), quando è avvenuto un furto imputabile a colpa dell'albergatore o delle persone per le quali egli è responsabile (familiari ed ausiliari).

In tal caso, dunque, la **responsabilità** dell'albergatore è **illimitata**.

Sussiste, invece, un limite al risarcimento che il cliente ha diritto di chiedere all'albergatore quando le **cose** sono state **solamente portate in albergo**.

Il limite è cento volte la tariffa giornaliera dell'albergo; in tale secondo caso la **responsabilità** dell'albergatore è **limitata**.

Il codice civile esclude da tale responsabilità i **veicoli**, le cose lasciate nei veicoli e gli animali vivi; ciò non esclude ogni responsabilità dell'albergatore: qualora metta a disposizione dei clienti un parcheggio per le autovetture facente parte del complesso alberghiero potrà essere chiamato a rispondere per il danneggiamento o il furto subito dai clienti.

L'albergatore è esonerato da responsabilità quando furto o danneggiamento sono avvenuti per colpa del cliente e quando il cliente abbia omesso di denunciare

immediatamente all'albergatore l'avvenuto furto, salvo il ritardo sia supportato da valide motivazioni.

E' esente da responsabilità anche quando le **cose** sono state **dimenticate** dal cliente in albergo, in quanto il contratto di albergo si è esaurito con la partenza del cliente e non può ipotizzarsi una responsabilità contrattuale; sarebbe ipotizzabile, semmai, una responsabilità extracontrattuale.

Va infine esclusa ogni efficacia ai **cartelli esposti in albergo** con cui l'albergatore declina la responsabilità sugli oggetti, autoveicoli, ecc....

CREDITI DELL'ALBERGATORE:

Sono crediti che si prescrivono in sei mesi, salvo prova contraria dell'albergatore (prescrizione relativa), che è sempre ammesso a provare che il pagamento non è avvenuto.

Ciò significa che l'albergatore, per non incorrere in presunzioni legali, non deve lasciar trascorrere un tempo pari a sei mesi senza formali richieste di adempimento ad un eventuale cliente insolvente.

Il recupero del credito di somma pari o inferiore a Lire 2.000.000 rientra nella competenza del Giudice di Pace, non richiede che gli atti giudiziari siano redatti in carta da bollo, né il patrocinio di un Avvocato, essendo sufficiente quello di un Dottore in Giurisprudenza abilitato al patrocinio innanzi al Giudice di Pace (c.d. patrocinatore legale).

L'albergatore può così avere un più agevole approccio con la Giustizia, senza il timore d'incorrere in cause legali tanto dispendiose quanto pericolose.

CONTRATTO D'ALBERGO – MODELLI

Abbiamo provveduto a predisporre alcuni modelli che, opportunamente integrati ed adattati secondo le specifiche esigenze, possono essere utilizzati dalle aziende alberghiere per prevenire contenziosi con i clienti che prenotano soggiorni attraverso il telefono o la posta elettronica.

I modelli, completi di alcune basilari condizioni generali di contratto, vanno inviati ai potenziali clienti completi delle specifiche proposte contrattuali. Il ritorno del modello (via fax o eventualmente via posta elettronica con firma digitale), integrato e sottoscritto dal cliente, garantisce l'albergo in ordine all'accettazione della proposta contrattuale. Con l'accettazione del cliente il contratto d'albergo viene infatti formalmente concluso. Due dei tre modelli allegati contengono inoltre l'autorizzazione all'addebito sulla carta di credito di importi definiti a titolo di penale o di caparra, ponendo così al riparo l'albergo da controversie sia con i clienti che con i gestori delle carte di credito.

Il primo modello (allegato 1) non prevede il versamento anticipato di somme a titolo di caparra. Prevede però:

- il diritto di recesso del cliente senza addebito di penali fino a tot giorni prima della data di arrivo (l'albergo stabilisce quanti giorni prima della data di arrivo è consentito al cliente di disdire il contratto d'albergo);
- la quantificazione della penale (in percentuale sul costo totale dei servizi prenotati) da addebitare al cliente che comunica la disdetta oltre il termine concesso per esercitare il diritto di recesso (ad esempio, se è stato concordato il diritto di recesso senza penali fino a tre giorni prima dell'arrivo, la disdetta comunicata due giorni prima dell'arrivo autorizza l'albergo ad addebitare la penale) ovvero non si presenta in albergo (no show);
- l'accettazione delle clausole contrattuali e l'autorizzazione del cliente all'addebito della penale sulla carta di credito;
- l'obbligo dell'albergo inadempiente di risarcire il danno (da dimostrare), nel caso in cui il cliente non accetti di essere ricollocato in altra struttura ricettiva.

Il secondo modello (allegato 2) non prevede il diritto di recesso senza penali ma prevede:

- la quantificazione di una somma a titolo di caparra confirmatoria in percentuale sul costo totale dei servizi prenotati;
- l'autorizzazione del cliente ad addebitare tale somma su carta di credito;
- il diritto dell'albergo a trattenere le somme addebitate a titolo di caparra nel caso in cui il cliente sia inadempiente, e cioè disdica il contratto (anche se con molto anticipo rispetto alla data di arrivo) o non si presenti in albergo (no show);
- l'obbligo dell'albergo inadempiente di restituire il doppio della caparra, nel caso in cui il cliente non accetti di essere ricollocato in altra struttura ricettiva.

Il terzo modello (allegato 3) è analogo al secondo, ma prevede il versamento della caparra attraverso bonifico bancario.

Per tutto quanto non specificamente previsto negli schemi di contratto valgono comunque le norme del codice civile, ed è quindi fatta salva la possibilità sia per il cliente che per l'albergo di agire in giudizio per ottenere il risarcimento dell'eventuale maggiore danno. E' implicitamente fatta salva inoltre la possibilità per le parti di dimostrare in giudizio che l'eventuale inadempimento è stato determinato da causa a loro non imputabile (ad esempio forza maggiore).

ALLEGATO 1

CONTRATTO D'ALBERGO (IPOTESI SENZA VERSAMENTO DI CAPARRA, MA CON LA PREVISIONE DI PENALE DA ADDEBITARE SU CARTA DI CREDITO DEL CLIENTE)

Facendo seguito ai colloqui intercorsi, le confermiamo la disponibilità dicamera/e al costo giornaliero di €..... per persona comprensivo di....., per il periodo....., per un costo totale di €.....

Per l'accettazione, la preghiamo di inviare via fax al n....., entro le ore..... del giorno....., la presente proposta debitamente integrata e sottoscritta. All'atto della ricezione, entro i suddetti termini, il contratto sarà concluso.

Il contratto è sottoposto alle seguenti condizioni:

1. **Diritto di recesso senza penale** - Il cliente ha il diritto di recedere dal contratto fino agiorno/giorni prima della data di arrivo prevista, senza pagare alcuna penale. Il recesso deve essere comunicato via fax all'albergo entro tale termine.
2. **Inadempimento del cliente** - Nel caso di recesso del cliente dal contratto oltre il termine di cui al punto 1, o in caso di mancato arrivo alla data concordata (no show), l'albergo è autorizzato ad addebitare a titolo di penale sulla carta di credito del cliente il.....% del costo totale dei servizi confermati, fatto salvo il maggior danno.
3. **Inadempimento dell'albergo** - Nel caso di impossibilità a fornire i servizi confermati, l'albergo deve risarcire i danni provocati al cliente che non accetti di essere ricollocato presso una struttura ricettiva limitrofa di uguale o superiore categoria. In caso di ricollocamento le spese per il trasferimento ad altra struttura e l'eventuale differenza di prezzo della stessa sono a carico dell'albergo che non è in grado di fornire i servizi confermati.
4. **Ora d'arrivo e di partenza** - La camera d'albergo viene messa a disposizione del cliente dalle oredel giorno di arrivo, e deve essere lasciata libera dal cliente non più tardi delle oredel giorno di partenza. Qualora venga richiesta la disponibilità della camera prima dell'ora prevista nel giorno di arrivo o oltre l'ora prevista nel giorno di partenza, l'albergo può richiedere un pagamento supplementare.

Per quanto non espressamente pattuito, il presente contratto è regolamentato dalle disposizioni del Codice Civile sui contratti in generale.

Ai sensi del Codice sulla privacy, la informiamo che il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato anche con mezzi informatici al solo fine di dare esecuzione al presente contratto. Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Titolare del trattamento Sig.....

Data e firma del Titolare dell'Albergo

Il sottoscritto..... residente in
Via..... tel.....
CF/PI.....

dichiara di accettare la proposta sopra riportata e autorizza l'Albergo..... ad addebitare sulla Carta di Credito n..... scadente il..... la somma di €..... a titolo di penale nel caso di inadempimento di cui al punto 2 delle condizioni generali di contratto.

Data e Firma.....

Il sottoscritto dichiara altresì di accettare le condizioni contrattuali sopra riportate e particolarmente quelle contenute al **punto 2 (Inadempimento del cliente)**.

Firma.....

ALLEGATO 2

CONTRATTO D'ALBERGO (IPOTESI CON VERSAMENTO DI CAPARRA ADDEBITATA SU CARTA DI CREDITO)

Facendo seguito ai colloqui intercorsi, le confermiamo la disponibilità di..... camera/e al costo giornaliero di €..... per persona comprensivo di....., per il periodo per un costo totale di €.....

Per l'accettazione, la preghiamo di inviare via fax al n....., entro le ore..... del giorno....., la presente proposta debitamente integrata e sottoscritta.

All'atto della ricezione, entro i suddetti termini, il contratto sarà concluso.

Il contratto è sottoposto alle seguenti condizioni:

1. **Caparra confirmatoria** – All'atto della conclusione del contratto, il cliente è tenuto a versare il% del costo complessivo dei servizi confermati a titolo di caparra confirmatoria.
2. **Inadempimento del cliente** - In caso di recesso dal contratto da parte del cliente, o in caso di mancato arrivo alla data concordata (no show), l'albergo tratterà l'importo versato a titolo di caparra confirmatoria, fatto salvo il maggior danno.
3. **Inadempimento dell'albergo** - Nel caso di impossibilità a fornire i servizi di alloggio confermati, l'albergo deve restituire il doppio della caparra ricevuta, fatto salvo il maggior danno, qualora il cliente non accetti di essere ricollocato presso una struttura ricettiva limitrofa di uguale o superiore categoria. In caso di ricollocamento le spese per il trasferimento ad altra struttura e l'eventuale differenza di prezzo della stessa sono a carico dell'albergo che non è in grado di fornire i servizi confermati.
4. **Ora d'arrivo e di partenza** - La camera d'albergo viene messa a disposizione del cliente dalle ore del giorno di arrivo, e deve essere lasciata libera dal cliente non più tardi delle ore..... del giorno di partenza. Qualora venga richiesta la disponibilità della camera prima dell'ora prevista nel giorno di arrivo o oltre l'ora prevista nel giorno di partenza, l'albergo può richiedere un pagamento supplementare.

Per quanto non espressamente pattuito, il presente contratto è regolamentato dalle disposizioni del Codice Civile sui contratti in generale.

Ai sensi del Codice sulla privacy, la informiamo che il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato anche con mezzi informatici al solo fine di dare esecuzione al presente contratto. Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Titolare del trattamento Sig.

Data e firma del Titolare dell'Albergo

Il sottoscritto..... residente
in.....
Via..... tel.....
CF/PI.....
dichiara di accettare la proposta sopra riportata e autorizza l'Albergo..... ad addebitare sulla Carta di Credito n..... scadente il..... la somma di €..... a titolo di caparra confirmatoria. La caparra confirmatoria verrà trattenuta dall'Albergo nei casi previsti dal punto 2 delle condizioni generali di contratto sopra riportate.
Data e Firma.....

Il sottoscritto dichiara altresì di accettare le condizioni contrattuali sopra riportate e particolarmente quelle contenute al **punto 2 (Inadempimento del cliente)**.

Firma

ALLEGATO 3

CONTRATTO D'ALBERGO (IPOTESI CON VERSAMENTO DI CAPARRA TRAMITE BONIFICO BANCARIO)

Facendo seguito ai colloqui intercorsi, le confermiamo la disponibilità di.....camera/e al costo giornaliero di €.....per persona comprensivo di....., per il periodo....., per un costo totale di €.....

Per l'accettazione, la preghiamo di inviare via fax al n.....,entro le oredel giorno....., la presente proposta debitamente integrata e sottoscritta, unitamente all'attestazione di bonifico bancario a nostro favore di €.....a titolo di caparra confirmatoria. All'atto della ricezione, entro i suddetti termini, il contratto si intenderà concluso.

Le nostre coordinate bancarie sono le seguenti:

Banca.....Filiale/Agenzia.....
ABI.....CAB.....Conto
corrente.....

Il contratto è sottoposto alle seguenti condizioni:

1. **Caparra confirmatoria** – All'atto della conclusione del contratto, il cliente è tenuto a versare il% del costo complessivo dei servizi confermati a titolo di caparra confirmatoria.
2. **Inadempimento del cliente** - In caso di recesso dal contratto da parte del cliente, o in caso di mancato arrivo alla data concordata (no show), l'albergo tratterà l'importo versato a titolo di caparra confirmatoria, fatto salvo il maggior danno.
3. **Inadempimento dell'albergo** - Nel caso di impossibilità a fornire i servizi di alloggio confermati, l'albergo deve restituire il doppio della caparra ricevuta, fatto salvo il maggior danno, qualora il cliente non accetti di essere ricollocato presso una struttura ricettiva limitrofa di uguale o superiore categoria. In caso di ricollocamento le spese per il trasferimento ad altra struttura e l'eventuale differenza di prezzo della stessa sono a carico dell'albergo che non è in grado di fornire i servizi confermati.
4. **Ora d'arrivo e di partenza** - La camera d'albergo viene messa a disposizione del cliente dalle oredel giorno di arrivo, e deve essere lasciata libera dal cliente non più tardi delle ore.....del giorno di partenza. Qualora venga richiesta la disponibilità della camera prima dell'ora prevista nel giorno di arrivo o oltre l'ora prevista nel giorno di partenza, l'albergo può richiedere un pagamento supplementare.

Per quanto non espressamente pattuito, il presente contratto è regolamentato dalle disposizioni del Codice Civile sui contratti in generale.

Ai sensi del Codice sulla privacy, la informiamo che il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato anche con mezzi informatici al solo fine di dare esecuzione al presente contratto. Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Titolare del trattamento Sig.

Data e firma del Titolare dell'Albergo

Il **sottoscritto**.....residente
in.....

Via.....tel.....CF/PI.....

dichiara di accettare la proposta sopra riportata e allega l'attestazione di versamento di €.....a favore dell'Albergo.....a titolo di caparra confirmatoria. La caparra confirmatoria verrà trattenuta dall'Albergo nei casi previsti dal punto 2 delle condizioni generali di contratto sopra riportate.

Data e Firma.....

Il sottoscritto dichiara altresì di accettare le condizioni contrattuali sopra riportate e particolarmente quelle contenute al **punto 2 (Inadempimento del cliente)**.

Firma.....