

I CONTRATTI DEL SETTORE TURISTICO

LA LEGISLAZIONE IN MATERIA DI TURISMO

Prima di procedere con l'analisi dei contratti specifici del settore turistico, disciplinati dal codice del turismo (d.lg. 23 maggio 2011, n. 79), è opportuno fare una premessa sulle **principali tappe** che hanno caratterizzato la normativa in questo settore.

Il primo intervento legislativo adottato in Italia in questo settore può farsi risalire alla legge 11 dicembre 1910, n. 863, che istituiva la tassa di soggiorno per coloro che passavano le loro vacanze in alcuni Comuni a vocazione turistica. Tale tributo doveva servire ai Comuni per finanziare il miglioramento dell'offerta turistica.

Una seconda tappa nel percorso di evoluzione della legislazione turistica può essere considerata **l'entrata in vigore della Costituzione italiana nel 1948.**

La Costituzione non si occupa direttamente del settore turistico se non nella previsione, contenuta nell'articolo 117, della distribuzione delle materie attribuite alla competenza legislativa statale o regionale. Dopo la riforma costituzionale del 2001, **il turismo è diventato materia di competenza legislativa esclusiva delle Regioni.**

Riportiamo di seguito le tappe più significative dell'evoluzione della legislazione turistica.

Legge 29 marzo 2001, n. 135: seconda legge quadro sul turismo;

Legge costituzionale n. 3. 18 ottobre 2001: riforma del titolo V della Costituzione e modifica della distribuzione delle competenze legislative tra Stato e Regioni;

D. lg. 23 maggio 2011, n. 79: **Codice del turismo**;

Legge 71/2013: provvede a trasferire le competenze statali in materia di turismo dalla Presidenza del Consiglio al Ministero dei beni e delle attività culturali, che assume la denominazione, “**Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo**” (Mibact);

Sentenza 80/2012 della Corte costituzionale: diciannove norme del Codice del turismo sono state dichiarate illegittime dal punto di vista costituzionale, per violazione delle competenze regionali previste dall'art. 117 Cost. e per eccesso di delega.

IL CODICE DEL TURISMO

Il Codice del turismo ha lo scopo di raggruppare e coordinare le principali disposizioni del settore.

STRUTTURA DEL CODICE DEL TURISMO

Disposizioni generali: si individuano le competenze statali in tema di turismo.

Professioni e formazione nel settore turistico: si regola la necessità di qualificare il personale addetto ai servizi turistici.

Mercato del turismo: contiene un riordino della disciplina delle strutture ricettive.

Agenzie di viaggio e turismo: viene disciplinato l'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio con norme a sostegno del settore.

Tipologie di prodotti turistici e circuiti nazionali di eccellenza: vengono definiti i circuiti di eccellenza per incentivare alcuni settori specifici.

Contratti: vengono disciplinati i contratti tra i turisti, considerati come consumatori speciali, e gli operatori del settore.

Ordinamento: prevede il riordino degli enti pubblici del settore turistico.

I CONTRATTI TIPICI DEL TURISMO

La fruizione di servizi turistici dà luogo all'insorgere di diverse forme contrattuali, di cui alcune specifiche del settore turistico e altre che non hanno necessariamente una finalità turistica, ma che sono particolarmente legate a questo settore.

I **contratti tipicamente turistici** sono stati regolamentati dal Codice, che si occupa dei contratti nel titolo VI, raggruppandoli in due categorie:



i contratti del turismo organizzato (capo I);



i contratti di locazioni turistiche (capo II).

I CONTRATTI DEL TURISMO ORGANIZZATO I PACCHETTI TURISTICI

Le disposizioni del capo I del Codice del turismo si applicano ai **pacchetti turistici** venduti o offerti a tutti coloro che ne usufruiscono nel territorio nazionale, anche se venduti tramite Internet.

*Per **pacchetti turistici** si intendono le offerte che hanno a oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla **combinazione di almeno due elementi fra trasporto, alloggio e servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio, venduti o offerti in vendita a un prezzo forfettario.***

ESEMPIO. Costituisce un pacchetto turistico la prenotazione di una vacanza presso un hotel che comprende anche il volo, oppure una vacanza in una città d'arte che comprende anche il servizio di guida turistica, mentre non è considerato un pacchetto turistico la semplice aggiunta del servizio transfer da e per l'aeroporto da parte dell'albergo, in quanto si tratta di un servizio accessorio all'alloggio.



Oggetto del contratto è il **pacchetto turistico**, costituito dalle singole prestazioni che in questo caso vengono considerate come un tutto unico, e anche il prezzo del contratto deve essere "**forfettario**", cioè riferito a tutto il pacchetto e non ai singoli servizi.

Venditori. La norma ha individuato due diverse figure professionali in grado di offrire pacchetti turistici:

l'organizzatore di viaggio, che è il soggetto che si obbliga, in nome proprio e verso corrispettivo forfettario, a procurare a terzi pacchetti turistici, o offre al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente e di acquistare pacchetti turistici;

l'intermediario di viaggio, che è il soggetto che vende, o si obbliga a procurare a terzi, pacchetti turistici verso un corrispettivo forfettario o singoli servizi turistici disaggregati, anche in modo non professionale e senza scopo di lucro.

Secondo la definizione contenuta nell'articolo 33, l'organizzatore di viaggio non è solo colui che direttamente combina gli elementi del pacchetto turistico, ma **è anche chi offre al turista la possibilità di realizzare autonomamente e di acquistare tale pacchetto.** Tale ampliamento di definizione deriva dalla consapevolezza da parte del legislatore che la costruzione della vacanza da parte del consumatore è resa sempre più agevole dalla **diffusione della rete;** questa circostanza, tuttavia, non fa venir meno la natura di "pacchetto turistico" dell'oggetto del contratto, e quindi lascia immutati il ruolo e le responsabilità dell'operatore.



Fasi del contratto. Il contratto avente a oggetto il pacchetto turistico si perfeziona in **due tempi**: prima con la sottoscrizione da parte del cliente di una **proposta** di compravendita di pacchetto turistico, con cui egli propone l'acquisto di un determinato pacchetto turistico, seguita poi da una "comunicazione di conferma di pacchetto turistico" o comunque da un'**accettazione** da parte del venditore.



Il contratto può essere stipulato **direttamente con l'organizzatore** (in genere se l'acquisto avviene on line) **oppure attraverso l'ausilio di un intermediario** (in genere un'agenzia di viaggio).

Nella conclusione di un contratto è fondamentale individuare quale soggetto è il venditore, quindi chi è la controparte del contratto, al fine di impostare correttamente eventuali successivi reclami o richieste di rimborso danni.

OBBLIGHI INFORMATIVI

Poiché vi è un notevole **squilibrio** di posizione tra l'organizzatore o il venditore del viaggio e il turista, che risulta vulnerabile, è prevista a carico degli operatori del settore una serie di **obblighi informativi** che il turista ha diritto di ricevere sin dalla fase delle trattative. L'articolo 37 specifica che, **nel corso delle trattative** e comunque prima della conclusione del contratto, l'intermediario o l'organizzatore devono fornire per iscritto al cliente **informazioni di carattere generale** in materia di passaporto e visto, obblighi sanitari e formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno. Inoltre, prima dell'inizio del viaggio devono fornire, sempre per iscritto, **anche le informazioni relative all'organizzazione del viaggio** (orari, recapiti di eventuali rappresentanti locali da contattare in caso di difficoltà, possibilità di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia). **E' vietato fornire informazioni ingannevoli** sugli elementi del contratto, con qualunque mezzo vengano comunicate al consumatore.

Opuscolo informativo. Le informazioni possono essere fornite al consumatore mediante un **opuscolo informativo**, che può consistere anche in materiali illustrativi divulgati per via telematica. **Tali informazioni vincolano l'organizzatore o l'intermediario** rispetto al contenuto delle proposte, che devono rimanere immutate, salvo eventuali modifiche delle condizioni da comunicarsi per iscritto al turista prima della stipulazione del contratto o da concordare successivamente alla stipulazione mediante uno specifico accordo scritto.



Forma. Il contratto deve essere redatto in **forma scritta** in termini chiari e precisi, altrimenti è nullo. Esso si configura nella fattispecie dei **contratti "per adesione"**. Al turista deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato e sottoscritto dall'organizzatore o venditore (art. 35), anche nell'ipotesi in cui il contratto sia stato concluso via internet.

Contenuto. Il contratto deve contenere i seguenti elementi (art. 36):

a) **caratteristiche del viaggio:** destinazione, durata, data d'inizio e conclusione del viaggio, servizi offerti;

b) **recapiti del venditore:** nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o dell'intermediario che sottoscrive il contratto;

c) **prezzo del pacchetto turistico,** modalità della sua revisione, nonché tutti gli altri oneri posti a carico del turista;

d) **pagamento: importo, comunque non superiore al 25% del prezzo,** da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo;

e) estremi della **copertura assicurativa obbligatoria** e delle ulteriori polizze convenute con il turista;

- f) **trasporto**: mezzi, tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;
- g) **trasporto aereo**: ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione europea;
- h) **albergo**: ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, i pasti forniti;
- i) **servizi**: itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;
- l) **termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento** del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;
- m) **termine entro cui il turista deve presentare reclamo** per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto.

Modello di contratto. Al fine di uniformare le condizioni contrattuali ed evitare problemi che potrebbero generare l'invalidità del contratto, le principali associazioni di categoria che rappresentano i tour operator e le agenzie di viaggio italiane (Assotravel, Assoviaggi, Astoi, Fiavet) hanno elaborato un **modello unico di Proposta di compravendita di pacchetto/servizio turistico**, che viene normalmente utilizzato dalla quasi totalità degli operatori del settore.

Modifica del contratto. Qualora prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario abbiano necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne devono dare **immediato avviso in forma scritta al turista**, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. **Se la modifica riguarda il prezzo del pacchetto turistico, il Codice prevede che essa sia possibile solo in via eccezionale** al verificarsi di determinate condizioni espressamente previste (la variazione del **tasso di cambio** della moneta estera, l'aumento del **costo del carburante**, l'aumento del **prezzo dei vettori e dei servizi portuali o aeroportuali**) che non dipendono dalla volontà dell'organizzatore o dell'intermediario. **L'aumento del prezzo, tuttavia, non può superare il 10% del prezzo totale e non può avvenire nei venti giorni che precedono la partenza**, altrimenti il cliente può decidere di recedere dal contratto.

In tutti i casi di modifica delle condizioni contrattuali il turista, entro due giorni lavorativi da quando ha ricevuto l'avviso di modifica, deve comunicare all'operatore la propria scelta di accettazione oppure di recesso dal contratto, senza pagamento di penali. Se il turista lo desidera ha il diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure al rimborso, entro sette giorni lavorativi, della somma di denaro già pagata.



PROBLEM SOLVING – CASO GIURIDICO

Roberto ha concordato con l'agenzia di viaggio l'acquisto del tour organizzato in Giappone al prezzo di 2.000 euro. In seguito a un consistente aumento dei prezzi dei biglietti aerei, l'agenzia gli comunica che non sarà più possibile realizzare il viaggio al prezzo concordato, ma per lo stesso tour il prezzo è salito a 2.500 euro. Roberto è tenuto ad accettare la modifica proposta o potrà recedere dal contratto?

Esempio. Se per un pacchetto turistico è necessario cambiare l'albergo, il tour operator è tenuto a darne immediata comunicazione ai clienti, i quali potranno scegliere di accettare la sistemazione in un albergo alternativo, oppure decidere di recedere dal contratto.

Inadempimento e risarcimento danni. Il cliente può decidere di recedere dal contratto anche per ipotesi diverse dalla modifica delle condizioni contrattuali. Nell'ipotesi in cui l'organizzatore o l'intermediario **non adempiano alla prestazione promessa, o vi adempiano in modo difforme**, essi sono tenuti al risarcimento del danno, **a meno che** essi non dimostrino che la mancata o inesatta esecuzione del contratto **sia imputabile al turista** oppure sia dovuta **al fatto di un terzo imprevedibile e inevitabile, ovvero a un caso fortuito o di forza maggiore.**

Esempio. Se un'agenzia ha organizzato un viaggio in una località di mare, e in seguito al verificarsi di un evento eccezionale (un terremoto), essa non è più in grado di garantire la realizzazione del viaggio, e non è tenuta al risarcimento del danno.

Danno da vacanza rovinata. Se il danno subito dal turista **non è di scarsa importanza** ai sensi dell'articolo 1455 del Codice civile, il turista può chiedere, oltre alla risoluzione del contratto e indipendentemente da essa, un **risarcimento del danno da vacanza rovinata**, cioè il riconoscimento di un danno che non comporta necessariamente una perdita patrimoniale per il turista, ma costituisce **fonte di stress, disagio, turbamento psicologico derivante dagli inadempimenti agli obblighi contrattuali da parte dell'organizzatore**, e che deve essere risarcito al pari del danno patrimoniale.

E' questa una delle novità più importanti introdotte dal Codice del turismo, che all'articolo 47 definisce il **danno da vacanza rovinata** come “un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta”. Nel caso di vendita di pacchetti turistici "all inclusive" **la richiesta di risarcimento deve essere presentata al tour operator e non all'agenzia venditrice.**



Polizze assicurative. Per tutelare il turista dagli eventuali danni derivanti dalla fruizione dei pacchetti turistici, il Codice aveva previsto la costituzione presso la Presidenza del Consiglio di un "fondo nazionale di garanzia per il consumatore di pacchetto turistico". A partire dal giugno 2016 questo fondo è stato abrogato ed è stato introdotto **l'obbligo di affiancare ai contratti di vendita di pacchetti turistici apposite polizze assicurative per intervenire nei casi di insolvenza o fallimento degli operatori di viaggio.** Queste assicurazioni si aggiungono a quelle già esistenti, che prevedono **l'obbligo da parte dell'organizzatore e dell'intermediario di stipulare appositi contratti di assicurazione a copertura del risarcimento dei danni come forma di responsabilità civile a favore del turista.**

I CONTRATTI DI LOCAZIONE TURISTICA

Una seconda forma contrattuale disciplinata dal Codice è quella della **locazione turistica**. I contratti di locazione turistica possono riguardare **immobili utilizzati per lo svolgimento di attività imprenditoriali**, oppure **immobili destinati a essere usati direttamente dai turisti**.

Locazione di immobili per attività imprenditoriali. La materia è regolamentata dalla legge n. 392 del 1978 ("legge dell'equo canone") e successive modificazioni, nonché dal Codice del turismo, che si limita a prevedere la **durata minima del contratto di locazione**. Poiché l'avvio di un'attività imprenditoriale in campo turistico richiede generalmente investimenti molto elevati, al fine di incentivare lo sviluppo del settore, il legislatore ha previsto che chi concede un immobile in locazione per attività turistiche (in particolare per attività alberghiere e assimilate) dia **garanzia del mantenimento del contratto per un periodo di tempo medio-lungo** fissato dalla legge (ad esempio nove anni per gli alberghi).

Oltre alla durata del contratto di locazione, la legge n. 392 del 1978 disciplina anche alcuni altri aspetti:

il canone di locazione deve essere concordato dalle parti e non può essere modificato nei primi tre anni del contratto;

il contratto di locazione viene **rinnovato automaticamente** alla scadenza, **salvo disdetta del locatore**, il quale però deve indicarne il motivo, che deve rientrare in uno di quelli indicati tassativamente dalla legge, come per esempio la necessità di ricostruire l'immobile, ferma restando la sua destinazione alberghiera, o di apportare all'immobile notevoli migliorie che ne aumentino la capacità ricettiva;

al conduttore spetta un **diritto di prelazione** nel caso in cui il venditore decida di vendere la proprietà dell'immobile;

quando cessa il rapporto di locazione, come per tutte le attività commerciali, al conduttore deve essere riconosciuta una somma pari a **ventuno mensilità del canone corrisposto, a titolo di perdita dell'avviamento.**

Locazione di immobili destinati ai turisti. La seconda tipologia di contratti si riferisce a quelli di locazione turistica per beni immobili destinati a essere usati direttamente dai turisti.

Questo tipo di contratto è stato disciplinato per evitare contenziosi legali e spiacevoli incidenti che si potrebbero verificare tra il **proprietario** dell'immobile e l'**affittuario** nel corso dell'utilizzo del bene.

L'articolo 53 del Codice del turismo prevede la fattispecie delle cosiddette "**locazioni a uso abitativo per finalità turistiche**" secondo cui "gli alloggi locati esclusivamente per finalità turistiche, in qualsiasi luogo ubicati, sono regolati dalle disposizioni del Codice civile in tema di locazione, e in particolare dagli articoli 1571 e seguenti", prevedendo, tuttavia, la regolamentazione di alcuni aspetti giuridici particolari.

Il contratto di locazione a uso abitativo per finalità turistica è un particolare contratto di locazione con durata limitata nel tempo, il cui scopo è quello di soddisfare esigenze abitative temporanee con finalità esclusivamente turistica.

Si tratta di un contratto consensuale a effetti obbligatori per mezzo del quale il locatore si obbliga a concedere al conduttore-turista un diritto personale di godimento su un immobile per il fine di una vacanza, in cambio di un corrispettivo.

La locazione deve avere come oggetto esclusivamente il godimento dell'immobile, senza la fornitura di servizi quali la pulizia, il cambio della biancheria o la preparazione dei pasti, perché altrimenti essa si configurerebbe in altre fattispecie contrattuali, come per esempio l'affittacamere, e sarebbe sottoposta a una disciplina diversa, soprattutto dal punto di vista fiscale.

Durata. Il contratto di locazione turistica non prevede **alcun termine minimo di durata** e alla scadenza ne cessano automaticamente gli effetti, senza che sia necessaria alcuna disdetta. La durata della locazione potrà quindi essere più o meno breve, a partire dal semplice weekend alla settimana, o anche l'intera stagione estiva o invernale sino a ricomprendere **locazioni annuali o pluriennali**, purché ovviamente siano sempre volte a soddisfare **finalità esclusivamente di tipo turistico**.

La durata del contratto incide tuttavia sugli adempimenti legali e fiscali legati alla sua attuazione.

Registrazione. Se la durata supera i 30 giorni, il proprietario deve provvedere a registrare il contratto, pagare le imposte e comunicare all'autorità di Pubblica sicurezza i dati relativi al conduttore dell'immobile.

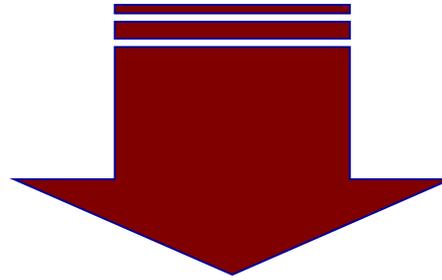
Ritenuta fiscale. Nell'ipotesi di contratti con **durata inferiore ai 30 giorni cessano gli obblighi di registrazione e comunicazione**, tuttavia al fine di evitare il mancato pagamento delle imposte da parte dei proprietari, a partire dal 1° giugno 2017 **i soggetti che esercitano attività di intermediazione immobiliare**, nonché quelli che gestiscono **portali telematici** che mettono in contatto persone in cerca di un immobile con persone che dispongono di unità immobiliari da locare, sono obbligati a effettuare una **ritenuta del 21% sull'ammontare dei canoni corrisposti**.

Comunicazione all'Agenzia delle entrate. Inoltre gli stessi soggetti devono comunicare all'Agenzia delle entrate: il nome, cognome e codice fiscale del locatore, la durata del contratto, l'importo del corrispettivo lordo e l'indirizzo dell'immobile.

Osserva la realtà. Secondo l'Istat ogni anno in Italia si realizzano 400 milioni di pernottamenti, ma l'Istituto stima che in realtà i pernottamenti effettivi siano almeno un miliardo. È questa la denuncia presentata da Federalberghi, che calcola come ci siano circa 600 milioni di pernottamenti annuali non rilevati, nel sommerso, che generano un'evasione fiscale pari a quasi 4 miliardi di euro, a cui sommare almeno altri 200 milioni di euro per il mancato pagamento della tassa di soggiorno.



LA FORMA DEL CONTRATTO



Il contratto di locazione, anche se dura solo pochi giorni, deve avere la **forma scritta, come tutti i contratti di locazione, secondo quanto stabilito dall'articolo 1, comma 346, della legge 30 dicembre 2004, n. 311 (legge finanziaria 2005), che lo prevede **a pena di nullità**.**

Contenuto del contratto. Il contenuto del contratto di locazione turistica non è predefinito dalla legge, ma comunque esso dovrebbe contenere:

i **dati personali** del proprietario e dell'inquilino;

l'individuazione del bene, specificandone l'indirizzo e i dati catastali, indicando la presenza o meno di un ascensore, di un posto auto, l'utilizzo di **parti comuni** come, per esempio, una piscina condominiale ecc.;

le **consistenze**, ossia la presenza del numero di stanze e relativi posti letto, numero dei bagni, cucina, zona giorno, il piano di riferimento;

l'inventario dei beni mobili e delle suppellettili presenti;

l'importo del canone di locazione, l'eventuale pagamento della caparra, l'indicazione delle spese incluse o escluse dal prezzo;

i termini per la consegna dei locali e quelli per la riconsegna dell'immobile e delle relative chiavi.

Canone di locazione. Il canone di locazione è liberamente determinabile dalle parti nel contratto, e quindi è soggetto solo alle regole del mercato. Oltre al canone di locazione, salvo patto contrario, **sono a carico dell'inquilino solo le spese per piccole riparazioni, nonché i consumi delle utenze**, mentre il proprietario deve farsi carico di tutti gli altri oneri.

Obblighi del locatario. Il locatario ha l'obbligo di **servirsi della cosa locata per l'uso determinato nel contratto, osservando la diligenza del buon padre di famiglia, pagando il canone nei termini pattuiti e riconsegnando il bene nel medesimo stato in cui lo ha ricevuto**, salvo il normale deterioramento dello stesso. Inoltre ha l'**obbligo di custodia** dell'immobile ed è **responsabile di tutti i danni** che in esso si dovessero verificare.

Obblighi del locatore. Il locatore ha l'obbligo di consegnare al locatario la cosa **in buono stato di manutenzione** in modo che possa servire all'uso convenuto e **garantirne il pacifico godimento**. Se il proprietario pubblicizza l'immobile attraverso **opuscoli, annunci** ecc., le caratteristiche indicate costituiscono proposte contrattuali vincolanti. Se queste caratteristiche non corrispondono alla realtà, il cliente può sciogliere il contratto, richiedere l'eventuale anticipo versato e anche il risarcimento dei danni.

GLI ALTRI CONTRATTI DI RILEVANZA TURISTICA

IL CONTRATTO DI ALBERGO

Il contratto di albergo può essere definito come un contratto in cui una parte si obbliga, verso il corrispettivo di un prezzo, a fornire all'altra parte alloggio in locali organizzati a questo scopo, ed eventualmente vitto e altri servizi accessori.



Il contratto di albergo, pur essendo uno dei contratti più diffusi, non è disciplinato né dal Codice civile né da leggi ordinarie, ed è pertanto un **contratto atipico. E' considerato come un **contratto misto** poiché contiene elementi della locazione, della somministrazione, del contratto d'opera e del deposito.**

Fonti normative. Per molti aspetti del suo contenuto il contratto di albergo è regolato da una **convenzione internazionale stipulata tra l'Associazione internazionale degli albergatori (AIH) e la Federazione universale delle associazioni delle agenzie di viaggio (FUA AV) nel 1979.**

Il Codice civile si limita a disciplinare solo alcuni aspetti del contratto, come per esempio la **responsabilità delle cose portate in albergo dal cliente.**

Natura del contratto. Il contratto di albergo è un contratto **consensuale**, in quanto si perfeziona con il semplice consenso delle parti, **a titolo oneroso**, in quanto è previsto il pagamento di una somma di denaro per il servizio ottenuto, **a prestazioni corrispettive**, perché entrambe le parti si impegnano a effettuare una prestazione, e **di durata**, in quanto la sua esecuzione si protrae nel tempo (almeno una notte).

Per determinare il **contenuto del contratto di albergo**, non essendo questo disciplinato da norme giuridiche specifiche, **occorre fare riferimento ai principi generali relativi ai contratti** (art. 1321 e ss. c.c.), **alle obbligazioni** (art. 1175 e ss. c.c.) e **agli usi**.

Conclusione del contratto. Sulla base delle norme generali dei contratti, e in particolare dell'articolo 1326 del Codice civile, il contratto d'albergo si intende concluso quando **il soggetto che ha fatto la proposta viene a conoscenza dell'accettazione dell'altra parte**; nel caso del contratto di albergo di regola è il cliente che fa la proposta di contratto, in genere attraverso una **prenotazione**, e l'albergatore che accetta.

A garanzia della prenotazione spesso ai clienti viene richiesto di versare una somma in anticipo, a titolo di **caparra confirmatoria**, che verrà trattenuta dall'albergatore se il cliente non si reca in albergo, oppure che dovrà essere restituita per un importo **pari al doppio della caparra** se ad essere inadempiente sarà l'albergatore.

Se la prenotazione avviene **per via telematica**, sempre più frequentemente la caparra viene sostituita con l'**obbligo per il cliente di indicare gli estremi della carta di credito**, e l'**autorizzazione** per l'albergatore a prelevare l'importo dovuto per il contratto nel caso in cui il cliente non si presenti.



Forma. La stipulazione del contratto di albergo **non prevede l'adozione di una forma particolare**, né della forma scritta per la sua validità, e normalmente questo tipo di contratto viene stipulato verbalmente tra le parti, oppure attraverso comunicazioni o lettere che le parti si inviano.

Il contratto si intende validamente concluso se viene stipulato per telefono, attraverso una lettera di prenotazione, attraverso la sottoscrizione di moduli disponibili su internet o con la semplice richiesta del cliente che si reca in albergo.

La crescente diffusione dell'uso degli strumenti telematici ha fatto aumentare sensibilmente la conclusione di **contratti di albergo on line**. I modi più diffusi di acquisto di un servizio alberghiero su Internet sono l'invio di messaggi di posta elettronica oppure la compilazione di moduli predisposti sulla pagina web dell'impresa. Il Codice del consumo (d. lg. n. 206 del 2005), nel disciplinare i **contratti conclusi a distanza con strumenti telematici** prevede che, nel caso di prenotazione di una camera di albergo fatta on line, l'albergatore deve dare conferma al cliente della richiesta ricevuta, fornendo un **riepilogo delle condizioni del contratto**, in modo da informarlo sulle condizioni del soggiorno e permettergli eventualmente la correzione di errori.





Le parti del contratto sono l'**albergatore** e il **cliente**. La conclusione del contratto fa nascere una serie di prestazioni a loro carico.

Obblighi dell'albergatore. Gli obblighi dell'albergatore sono:

mettere a disposizione del cliente la camera richiesta per il periodo concordato e gli altri locali comuni dell'albergo;

fornire i **servizi accessori** legati alla fruizione della camera (cambio biancheria, pulizia dei locali ecc.), nonché gli **altri eventuali servizi richiesti dal cliente**;

assumersi la **responsabilità per le cose** che il cliente porta con sé in albergo;

garantire la sicurezza del cliente durante la sua permanenza in albergo.

Obblighi del cliente. Gli obblighi del cliente che soggiorna in un albergo sono:

- pagare il **prezzo** del pernottamento e degli altri eventuali servizi richiesti;
- arrivare e lasciare la camera rispettando gli orari convenuti;**
- tenere un **comportamento adeguato** alle regole della struttura (non arrecare danni alle attrezzature e alle dotazioni dell'albergo, non infastidire gli altri clienti, non portare con sé animali se non preventivamente concordato con la direzione dell'albergo).

Inadempimento. La parte che non adempie alle proprie obbligazioni è tenuta al **risarcimento del danno**, a meno che non provi che l'inadempimento sia dipeso da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile (art. 1218 c.c.). Quando l'inadempimento deriva dall'impossibilità da parte dell'albergatore di eseguire la prestazione, molto spesso il risarcimento del danno avviene **in forma specifica**. L'albergatore inadempiente si preoccupa di procurare al cliente una sistemazione alternativa, nello stesso luogo e di pari livello.

È il caso del cosiddetto "**overbooking**", la situazione che si verifica quando l'esercizio alberghiero effettua prenotazioni per un numero di camere superiore rispetto alla reale capacità ricettiva. In questa ipotesi la forma di risarcimento più semplice, e anche più utile per il cliente, consiste nell'**offrire una sistemazione alternativa**.

Nel caso in cui la parte inadempiente sia il cliente, che non paga la somma dovuta per l'alloggio, **l'albergatore può vantare un privilegio nei confronti dei beni che il cliente ha lasciato in albergo**, nel senso che, su tali beni, egli ha una precedenza rispetto agli altri eventuali creditori

Si tratta di un **privilegio speciale**, perché non riguarda tutto il patrimonio del debitore, ma **solo i beni rimasti in albergo**.

Su questi beni l'albergatore **non ha tuttavia un "diritto di ritenzione"**, nel senso che non può appropriarsene direttamente, ma può chiedere al giudice il sequestro dei beni e la successiva rivendita per soddisfare il credito vantato.

PROBLEM SOLVING – CASO GIURIDICO

Il titolare di un albergo decide di trattenere presso l'albergo il bagaglio di un cliente, in quanto questi non ha pagato il prezzo della camera. Il cliente reclama con l'albergatore in quanto all'interno del bagaglio è custodito un prezioso gioiello, ma questi gli comunica che fino a quando non avrà saldato il prezzo della camera non provvederà alla consegna del bagaglio. Il comportamento dell'albergatore è corretto?

No. L'albergatore non ha il diritto di ritenere il bagaglio del cliente; se vuole, può chiedere al giudice l'autorizzazione al sequestro e alla vendita del bagaglio del cliente.





Obbligo di registrazione dei clienti. Oltre agli obblighi nei confronti del cliente, le leggi sulla pubblica sicurezza (Tulps n. 773/1931) prevedono l'obbligo per l'albergatore della registrazione tempestiva della presenza del cliente, mediante l'**annotazione dei dati anagrafici desunti da un documento di identità, che deve essere effettuata prima del suo ingresso nella camera.**

Esempio. Se in un albergo arriva un controllo della polizia e trova la fotocopia dei documenti dei clienti sul bancone della hall, senza che siano registrati, l'albergatore potrà essere denunciato, sia perché la registrazione dei documenti non è stata tempestiva, sia perché in base alla legge sulla privacy egli non può fotocopiare i documenti delle persone ospiti.

Inoltre, per i titolari di strutture ricettive c'è l'obbligo della comunicazione entro ventiquattro ore all'autorità locale di pubblica sicurezza dei dati raccolti relativi ai clienti che soggiornano nella struttura.

A partire dal mese di gennaio 2013 l'obbligo di comunicazione degli ospiti delle strutture ricettive deve essere realizzato attraverso una comunicazione on line. I dati da comunicare attraverso il web sono: la data di arrivo, il numero di giorni di permanenza, i dati anagrafici del cliente, la cittadinanza, il tipo, il numero e la data di rilascio del documento di identità.

Responsabilità dell'albergatore. Il Codice civile disciplina, infine, la responsabilità dell'albergatore per le cose che il cliente ha con sé durante la permanenza in albergo in caso di danni, furti, distruzione o smarrimento.

Si tratta di una forma di **responsabilità oggettiva** che è applicabile anche nell'ipotesi in cui l'albergatore non abbia nessuna colpa dell'evento che si verifica. Le norme sulla responsabilità sono **inderogabili** e, pertanto, sono nulli tutti i patti tendenti a escludere e limitare preventivamente la responsabilità dell'albergatore. **La responsabilità dell'albergatore è diversa a seconda che il cliente non consegni le cose che porta con sé nell'albergo (art. 1783 c.c.), oppure le consegni all'albergatore (art. 1784 c.c.).**

Se il cliente porta delle cose con sé in albergo e non le consegna all'albergatore, questi ha una **responsabilità limitata**, in quanto risponde per eventuali perdite o danni fino a un **massimo di cento volte il prezzo dell'alloggio di una giornata.**

Esempio. Se il cliente subisce un furto di 3.000 euro, e il prezzo della camera è di 40 euro a notte, l'albergatore dovrà risarcire l'intero danno (il limite massimo sarebbe di 4.000 euro, pari a 100 volte il prezzo della stanza).

L'affissione eventuale di cartelli da parte dell'albergatore, in cui si dice che “La direzione non risponde per eventuali furti di oggetti lasciati nelle stanze” **non ha alcun valore, in quanto l'albergatore è comunque responsabile per le cose che il cliente porta con sé.**

Se invece il cliente consegna le cose all'albergatore affinché vengano custodite, oppure l'albergatore rifiuta di riceverle pur avendone l'obbligo (come nel caso del denaro contante, carte di credito e oggetti di valore), la responsabilità dell'albergatore è illimitata, e quindi il danno va risarcito per intero.

La responsabilità dell'albergatore viene meno se il danno o la perdita dei beni sono imputabili al **comportamento del cliente**, a **cause di forza maggiore** o alla **natura della cosa** (si pensi al caso di beni deteriorabili).

PROBLEM SOLVING – CASO GIURIDICO

Un cliente arriva in albergo e chiede all'albergatore di custodirgli una collana preziosa. L'albergatore gli specifica che in quel momento non è nelle condizioni di poter custodire il bene e gli offre in cambio una riduzione sul prezzo dell'alloggio. La collana viene rubata al cliente, che presenta reclamo all'albergatore. Questi afferma che, avendo accettato la riduzione del prezzo, il cliente ha accettato di assumersi la responsabilità del bene non lasciato in custodia. L'affermazione dell'albergatore è corretta?