

RENATO MARINI

RIFLESSIONI MINIME IN TEMA DI
RESPONSABILITÀ DELL'ALBERGATORE

La duplice forma di responsabilità dell'albergatore. – Il discorso può prendere l'avvio dalla constatazione che il nostro ordinamento prevede, con sufficiente chiarezza, «due differenti forme di responsabilità dell'albergatore» (La Torre, 2010, p. 83)¹: una, limitata all'entità del danno fino alla somma corrispondente a cento volte il prezzo giornaliero dell'alloggio per le cose portate in albergo (nella camera del cliente, nei locali comuni, o nelle pertinenze come giardini, piscine, rimesse e simili) per il tempo nel quale il cliente dispone dell'alloggio (art. 1783, 1 c.c.); l'altra, che riguarda le cose “consegnate” all'albergatore (art. 1784 c.c.) per tali intendendosi sia le cose consegnate e ricevute dall'albergatore o dai suoi preposti e rappresentanti, sia quelle che, pure avendo l'obbligo di ricevere per custodire, come denaro, carte valori e oggetti di valore, l'albergatore si sia rifiutato di ricevere.

Quanto alla prima forma di responsabilità occorre innanzitutto chiarire cosa deve intendersi per cose portate in albergo e stabilire, in secondo luogo, il danno al quale il codice fa riferimento rappresentato dal deterioramento, dalla distruzione o dalla sottrazione del bene; infine, e conclusivamente, il calcolo del prezzo giornaliero dell'alloggio.

Ciò premesso, per cose portate in albergo si intendono, come si è accennato, le cose che si trovano in albergo (nella camera d'albergo, nei locali comuni, nelle pertinenze, nei giardini, nelle pi-

¹ Nello stesso senso di La Torre (2010, p. 83), si veda anche Ivone (2011) che evidenzia una rigida distinzione tra cose portate dal cliente in albergo e cose consegnate dal cliente alla persona dell'albergatore. Non diversa è l'affermazione di Inzitari, contenuta nel suo contributo *L'impresa nei rapporti contrattuali*, ad avviso del quale «la responsabilità per le cose portate in albergo è una responsabilità speciale che prescinde dalla consegna delle cose medesime» (Inzitari, 1978, p. 392).

scine, rimesse e simili) per il tempo nel quale il cliente dispone dell'alloggio.

La giurisprudenza ha anzi più volte affermato che la responsabilità dell'albergatore sorge per il solo fatto dell'introduzione da parte del cliente delle cose nell'albergo indipendentemente da qualsiasi consegna².

Vengono considerate portate in albergo anche le cose di cui l'albergatore (o un membro della sua famiglia o un suo ausiliario) assuma la custodia fuori dell'albergo per il periodo di soggiorno del cliente; in questo caso l'albergatore assume uno specifico obbligo di custodia, come può avvenire, ad esempio, se l'albergatore si impegna a custodire oggetti particolarmente ingombranti in un vicino magazzino.

Vengono infine considerate portate in albergo le cose di cui l'albergatore assuma la custodia sia dentro che fuori dell'albergo per un periodo ragionevolmente precedente o successivo a quello del soggiorno del cliente. E si è fatto il caso del cliente che lasci i bagagli in albergo dopo aver pagato il conto (La Torre, 2010, p. 84).

Il danno. – In tutti questi casi la responsabilità dell'albergatore è limitata al valore di quanto sia deteriorato, distrutto o sottratto sino all'equivalente di cento volte il prezzo giornaliero dell'alloggio.

Mentre il deterioramento indica la diminuzione di valore del bene che, tuttavia, conserva la sua originaria consistenza, la distruzione

² Per questo riferimento giurisprudenziale cfr. La Torre, 2010, p. 83. E ancora Cass. civ. 5/12/2008, n. 28812 (in Massimario della Giurisprudenza Italiana, 2008 nonché in *Danno e responsabilità*, 2009, 3, p. 293) e Cass. civ. 4/3/2014, n. 5030, in relazione alla consegna da parte del cliente, hanno chiarito che «per le cose portate in albergo, il cliente non ha l'obbligo di affidare in custodia all'albergatore gli oggetti di valore di sua proprietà, mancando una specifica previsione normativa in tal senso; se, tuttavia, il cliente non si avvalga di tale facoltà e le cose vengano sottratte, egli può ottenere il ristoro non del danno integrale ma solamente entro il limite massimo stabilito dall'art. 1783, terzo comma, cod. civ., salvo che non provi la colpa dell'albergatore o degli altri soggetti a lui legati da rapporto di parentela o di collaborazione, ai sensi dell'art. 1785 bis cod. civ.». Cfr. inoltre Trib. Milano Sez. VII, 16/02/2011 secondo cui «in tema di deposito in albergo, la giurisprudenza è concorde nel ritenere che la consegna della cosa all'albergatore, ovvero ai suoi dipendenti, è qualificabile come consegna in custodia, al fine della responsabilità illimitata qualora avvenga in un contesto e con modalità che ne dimostrino inequivocabilmente la finalità di custodia».

ne ricorre allorché il bene abbia cessato di esistere, nella sottrazione il fenomeno è, invece, diverso e consiste nel mutamento illegittimo della titolarità del bene³.

Il prezzo di locazione dell'alloggio va inteso come il corrispettivo della camera occupata temporaneamente dal cliente inclusi i servizi indispensabili per usufruire della stessa in condizioni di normalità (La Torre, 2010, p. 84)⁴.

La seconda forma di responsabilità è illimitata e riguarda le cose consegnate all'albergatore (art. 1784 c.c.) per tali intendendosi sia le cose consegnate e ricevute dall'albergatore sia quelle che, pur dovendo ricevere per custodire, come denaro, carte valori, oggetti di valore, l'albergatore si sia rifiutato di ricevere (*ibidem*, p. 85).

Il rifiuto di ricevere è legittimo ed esclude pertanto la responsabilità dell'albergatore se si tratta di cose pericolose (come ad es. materiale esplosivo), sostanze tossiche o di valore eccessivo o di natura ingombrante avuto riguardo alle condizioni dell'albergo che potrebbe non disporre di locali idonei (alla conservazione della cosa), di adeguate strutture di sicurezza e di personale di custodia (*ibidem*, pp. 86-87).

³ In tema di furto Cass. civ. 5/12/2008, n. 28812 cit., ha confermato la pronuncia di merito con cui un albergatore è stato condannato a pagare una somma, liquidata dal giudice d'appello secondo il suo prudente apprezzamento ed entro il limite massimo previsto dall'art. 1783 c.c., a titolo di risarcimento dei danni subiti dai suoi clienti per la sottrazione di alcuni preziosi, avvenuta nel loro alloggio ad opera di ignoti (nella specie, i gioielli erano stati collocati in un cofanetto nascosto nella valigia dietro la porta della camera da letto).

⁴ È stato detto e non certo impropriamente che l'esclusione del riferimento ad una cifra fissa e la contestuale adozione di un sistema basato sul prezzo delle prestazioni offerte dall'albergatore al cliente presenta indubbi benefici legati alla svalutazione monetaria e all'automatico adeguamento del limite di responsabilità al livello di qualità dell'albergo eliminando in tal modo ingiuste parificazioni. Cass. civ. 4/ 3/2014, n. 5030 ha chiarito come «In ipotesi di sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo e non consegnate in custodia, il limite del risarcimento dovuto dall'albergatore, secondo la dizione dell'ultimo comma dell'art. 1783 cod. civ., è commisurato al prezzo di locazione dell'alloggio per giornata, ovvero al corrispettivo complessivo e non a quello "pro quota" dovuto dal singolo cliente».

Le cause di esonero della responsabilità. – L'albergatore non è responsabile ai sensi dell'art. 1785 c.c. quando il danno è dovuto al cliente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o gli rendono visita. Sono soggetti equiparati al cliente gli accompagnatori (può trattarsi di familiari, amici ed altre persone che vivono nella sfera di attività del cliente) o i dipendenti (i domestici, i segretari, gli impiegati, i commessi in genere) o i visitatori (che possono essere sia estranei che persone albergate in visita al cliente), a forza maggiore o alla natura della cosa.

In breve, si può dire che per "fatto del cliente" si intende la riferibilità dell'evento ad una condotta avventata o imprudente dello stesso o di chi si accompagna a lui o gli fa visita; ai fini dell'esonero integrale dell'albergatore dal risarcimento occorre che questo provi che il danno è imputabile esclusivamente al comportamento del cliente (o dei suoi visitatori o accompagnatori); fermo restando che se alla causazione del danno ha contribuito un fatto dell'albergatore o dei suoi ausiliari si fa luogo a concorso di colpa e conseguente riduzione del risarcimento⁵. In giurisprudenza è stata esclusa ogni e qualsiasi rilevanza alla presenza in albergo di ben visibili avvisi nei quali si declina la responsabilità dell'albergo.

Altro caso di esonero della responsabilità è la forza maggiore (*vis cui resisti non potest*) comunemente ritenuta quella situazione di intollerabile violenza o repentinità cui non è possibile opporvi difesa, malgrado la più accurata diligenza.

Il termine è utilizzato in senso ampio tanto da includervi qualsiasi fatto imprevisto e imprevedibile anche proveniente dall'autorità (*factum principis*) (*ibidem*, p. 87)⁶.

⁵ La giurisprudenza ha chiarito che sono da ritenersi "clienti" non soltanto coloro che abbiano concluso un contratto con l'albergatore per godere personalmente dei beni e dei servizi, ma anche tutti coloro in favore dei quali l'albergatore si è obbligato ad eseguire la prestazione come gli ospiti e gli invitati (così Cass. 11.4.1981, n. 4468, in Massimario della Giurisprudenza Italiana, 1981).

⁶ Cass. civ. 05/12/2003, n. 18651, in *Guida al Diritto*, 2004, 4, p. 57, ha ritenuto che «Analogamente a quanto comunemente si ritiene in tema di responsabilità del vettore per la perdita delle cose consegnategli per il trasporto, quando la stessa avvenga a causa di rapina, anche la sottrazione, compiuta con violenza e minaccia, delle cose portate dal cliente nell'albergo può qualificarsi come forza maggiore, non imputabile all'albergatore e idonea a escludere la sua responsabilità (ai sensi dell'articolo 1785, n. 2, del c.c.) solo

Quanto alla natura della cosa, si tratta in genere di vizi ignoti all'albergatore e ricollegabili a situazioni del tutto estranee all'attività alberghiera (*ibidem*).

La denuncia del danno. – Il danno nella trilogia sopra specificata deve essere denunciato all'albergatore senza ritardo.

La denuncia è indispensabile per il sorgere della responsabilità (sia limitata che illimitata) dell'albergatore consentendogli quelle indagini che una ritardata denuncia potrebbe compromettere, oltre a conservare le ragioni di regresso nei confronti del responsabile e denunciare a sua volta il danno se coperto da assicurazione. L'apprezzamento della tempestività della denuncia è rimesso al giudice avendo riguardo alla sua diligenza valutata nel caso concreto (*ibidem*, p. 88). Si tratta di una valutazione di fatto incensurabile in quanto tale in sede di giudizio di legittimità.

La denuncia (del cliente) non è soggetta ad alcun requisito formale potendo essere effettuata in qualsiasi forma idonea affinché l'albergatore venga a conoscenza del fatto dannoso.

Può accadere che, pur mancando la denuncia del cliente, l'albergatore venga a conoscenza *aliunde* del fatto dannoso.

In tal caso, c'è chi ritiene che l'albergatore non possa essere esonerato da responsabilità pur in assenza dell'atto che mira a garantire l'informazione (Ivone, 2011, p. 829).

Ciò che sembra opinabile posto che la denuncia fa parte del procedimento di conoscenza del fatto dannoso ed è pertanto necessaria a tale procedimento.

Limiti di applicabilità della disciplina. – L'art. 1785 quinquies c.c. stabilisce che le disposizioni di cui alla sezione di riferimento non si estendono ai veicoli⁷, alle cose lasciate negli stessi e agli animali vivi.

quando le comprovate circostanze di tempo e di luogo in cui la sottrazione stessa abbia a verificarsi siano state tali da renderla assolutamente imprevedibile e inevitabile».

⁷ Trib. Roma Sez. XI, 24.2.2016, in *Danno e responsabilità*, 2016, 8-9, p. 906, rileva che «il danno subito per aver lasciato attrezzature che sono state sottratte dalla macchina parcheggiata all'interno della villa dov'è stato organizzato il banchetto nuziale con servizio fotografico, non sono risarcibili ai sensi dell'art. 1785, c.c. relativo alla

Il rapporto di custodia tra albergatore e cliente rispetto a tali beni è pertanto un normale contratto di deposito, con le modalità e i limiti stabiliti convenzionalmente tra le parti.

Anche nella disciplina precedente alla novella del 1978 la responsabilità dell'albergatore era estesa a stabilimenti e locali assimilati all'albergo come case di cura, teatri, stabilimenti balneari, pensioni, trattorie, carrozze letto⁸, ed altre simili.

Da qui il problema, in assenza di ulteriori specificazioni, di individuare le attività menzionate dalla norma attraverso il riferimento all'identico presupposto soggettivo consistente nella qualità di imprenditore dell'esercente ed oggettivo relativo allo scopo di lucro oltre che all'impossibilità pratica per il cliente di provvedere alla custodia delle proprie cose.

Per stabilire se una attività possa considerarsi simile a quella dell'albergatore la giurisprudenza ha compiuto una puntuale analisi sulla scorta dei criteri essenziali ai quali la responsabilità alberghiera è ispirata ovvero: il carattere professionale dell'attività esercitata, il requisito di esercizio aperto al pubblico, la natura delle prestazioni offerte e tali da implicare la liberazione dell'utente da ogni preoccupazione di custodia per le proprie cose e l'affidamento

responsabilità delle cose portate in albergo che esclude espressamente la responsabilità dell'albergatore "per i veicoli e per le cose lasciate negli stessi". Sempre ai veicoli si richiama Trib. Nola Sez. II, 30/10/2007, in *Corriere del merito*, 2008, 2, p. 140, ed ivi la tesi secondo cui «Nei casi in cui una struttura alberghiera mette a disposizione di un cliente una propria area pertinenziale, delimitata, suscettibile di essere chiusa ad una certa ora e soggetta ad un particolare regime di sorveglianza, si configura la stipulazione di un contratto di posteggio, con la conseguenza che in caso di effrazione del veicolo ivi custodito, l'albergo è tenuto a rispondere non in base alla particolare responsabilità di cui agli artt. 1783 c.c. e ss., bensì per inadempimento del contratto di deposito; peraltro, il contratto atipico di posteggio, pur ponendo in capo al depositario l'obbligo di custodire e restituire il veicolo nello stato in cui viene consegnato, non estende automaticamente tale obbligo alle cose contenute nel veicolo.

⁸ Cass. civ. 19/12/2014, n. 26887, in *Danno e responsabilità*, 2015, 7, p. 685, espressamente sottolinea come «La società che fornisce il servizio di trasporto ferroviario in carrozza letto ha l'obbligo di provvedere alla custodia del bagaglio del viaggiatore con la diligenza qualificata dell'offerente imprenditore, e, dunque, di predisporre accorgimenti e cautele analoghi a quelli dell'albergatore, a cui è equiparato ai sensi dell'art. 1786 cod. civ., soprattutto ove non sia offerto un autonomo servizio di custodia dei valori e dei preziosi ed il viaggiatore debba portarli con sé nella propria carrozza letto».

all'organizzazione dell'esercizio. E in applicazione di questi criteri sono state considerate simili a quelle dell'albergatore, ostelli della gioventù, case albergo, piscine, palestre, mense e collegi (La Torre, 2010, p. 90).

Si è, invece, escluso, non senza dissensi, che la disciplina *de qua* sia applicabile ai gestori di circoli sportivi⁹ e associazioni culturali in quanto attività senza scopo di lucro, e ai gestori di autorimesse pubbliche, biblioteche, pasticcerie e magazzini di vendita, casi, tutti, nei quali va escluso che il cliente debba liberarsi dei propri effetti personali (*ibidem*).

Fermo restando che l'art. 1786 c.c. enuncia una classificazione ritenuta meramente esemplificativa, per ristoranti e trattorie la giurisprudenza ha ritenuto responsabili i relativi gestori solo per quei fatti lesivi su cose delle quali è opportuno che il cliente si liberi per un miglior godimento del servizio come il cappotto, l'ombrello, il cappello (*ibidem*), mentre ne ha escluso la responsabilità per tutti quegli oggetti che rimangono sotto la diretta vigilanza del cliente (*ibidem*)¹⁰.

⁹ Trib. di Firenze Sez. III, 07/07/2014, ha statuito che «Il contratto tra gestore di un centro sportivo ed avventore deve ritenersi disciplinato dalla normativa in materia di deposito in albergo, poiché la norma di cui all'art. 1786 c.c. deve intendersi ampliata fino a ricomprendere ogni attività imprenditoriale di tale natura da implicare, avuto riguardo all'uso, la necessità di liberare il cliente dalla cura di custodire direttamente le cose che porta con sé, al fine di agevolare il godimento del servizio. Tuttavia, mentre per l'albergatore sussiste la responsabilità *ex recepto* per tutte le cose portate dal cliente in albergo, per il gestore di un impianto sportivo tale responsabilità, per le cose non consegnategli in custodia, deve ritenersi limitata a quelle di cui è opportuno liberarsi per il miglior godimento della prestazione, quali cellulare, borsa e portafoglio. Ne consegue che il gestore non può essere ritenuto responsabile della sottrazione di una elevata somma di denaro, in contanti e titolo di credito, lasciata in custodia dal cliente nell'armadietto degli spogliatoi durante lo svolgimento dell'attività sportiva».

¹⁰ Per tutte Trib. di Milano Sez. VII, 02/05/2012, ha sottolineato come «Mentre per l'albergatore sussiste la responsabilità *ex recepto* per tutte le cose portate dal cliente in albergo, per il ristoratore o trattore tale responsabilità, per le cose non consegnategli in custodia, deve ritenersi limitata a quelle di cui è opportuno liberarsi per il miglior godimento della prestazione (ad esempio, cappotto, cappello, ombrello ecc.), restando sotto la diretta vigilanza del cliente le altre cose che porta addosso e che non costituiscono intralcio alla consumazione del pasto e della cui sottrazione, perdita o deterioramento, ove il cliente se ne sia liberato, il ristoratore non deve quindi rispondere» e nel medesimo senso Trib. Milano Sez. VII, 13/04/2012.

È stato così esonerato da responsabilità un ristoratore per la perdita di un accendino d'oro lasciato sul tavolo da un cliente¹¹, mentre il titolare di un negozio di parrucchiere è stato ritenuto responsabile per la imprudente omissione di accorgimenti idonei a salvaguardare i beni delle clienti (La Torre, 2010, p. 91).

In particolare, la pelliccia di una cliente era stata appesa ad un attaccapanni posto accanto all'ingresso dal quale uno sconosciuto l'aveva agevolmente sottratta (*ibidem*)¹².

È stata esclusa la responsabilità del gestore di un negozio di abbigliamento per il furto di una borsetta lasciata imprudentemente nel camerino di prova da una cliente dato che la stessa avrebbe dovuto esercitare la vigilanza su di essa e comunque riprenderla prima di uscire dal locale (*ibidem*, p. 90).

In questi casi per aversi responsabilità illimitata del gestore del negozio la consegna deve avvenire allo scopo specifico di custodia.

Le responsabilità dell'albergatore sia che riguardi le cose introdotte dal cliente e non consegnate sia che invece riguardi le cose consegnate dal cliente all'albergatore o ai suoi ausiliari o familiari è regolata da rigide previsioni normative non derogabili dalle parti¹³.

¹¹ Cass. novembre 1987, n. 8268.

¹² Sempre in tema di pelliccia Cass. civ., 19/02/1997, n. 1537, in *Danno e responsabilità*, 1997, 4, p. 510, laddove ha ritenuto che «Il giudice di merito, onde affermare la responsabilità illimitata dell'albergatore ai sensi dell'art. 1784 c.c. – o dei soggetti ad esso equiparati dall'art. 1786 c.c. – deve accertare se il cliente, indipendentemente da una specifica dichiarazione negoziale, per le modalità e il contesto in cui ha consegnato la cosa al gestore dell'esercizio o ai suoi dipendenti, ha inteso affidarlo alla loro custodia o invece se essi si sono limitati a prestargli una cortesia conforme agli usi, nel qual caso la responsabilità è quella limitata, prevista dall'art. 1783 c.c. (Nella specie il cameriere di un ristorante, sprovvisto di guardaroba, aveva appeso la pelliccia – poi sparita – di una cliente ad un appendiabiti; la Suprema Corte, nel cassare la ritenuta responsabilità ex art. 1784 c.c. ha affermato l'equivocità della circostanza ai fini dell'affidamento del bene in custodia al gestore, potendo invece esso restare nella sfera di controllo e disponibilità del cliente, anche avuto riguardo al luogo ove l'appendiabiti è situato)».

¹³ L'art. 1785 quater c.c. sancisce infine il principio dell'inderogabilità della disciplina speciale in materia di deposito alberghiero escludendo qualsiasi limitazione o esclusione convenzionale della responsabilità dell'albergatore. La *ratio* della nullità sancita da tale norma sottolinea il carattere inderogabile della disciplina e assicura la tutela degli interessi delle parti: del cliente alla sicurezza dei propri beni, garantita da norme certe ed inderogabili; dell'albergatore che può contare su un rischio calcolabile (La Torre, 2010, pp. 92-93).

La nullità di qualsiasi patto di limitazione o esclusione della responsabilità dell'albergatore diverso da quello legale assicura la tutela degli interessi delle parti: del cliente alla sicurezza dei propri beni garantita da norme certe e inderogabili; dell'albergatore o altro gestore il quale sa di poter contrarre su un rischio calcolabile.

BIBLIOGRAFIA

- LA TORRE M., "I contratti di ospitalità", in MORANDI F., DELFINI F. (a cura di), *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, Torino, UTET Giuridica, 2010, pp. 33-118.
- INZITARI B., "L'impresa nei rapporti contrattuali", in *Trattato di diritto commerciale* diretto da F. Galgano, II, Padova, 1978.
- IVONE V., "Dei singoli contratti", in VALENTINO D. (a cura di), *Commentario del codice civile* diretto da E. Gabrielli, II (artt. 1655- 1802), Torino, UTET Giuridica, 2011.

Minimum reflections on the responsibility of the hotel owners. – The two forms of liability of the hotelier, object of these brief considerations, integrate a special discipline with respect to the bailment contract, because of the conditions, the factual circumstances and the extent of the damage that the hotelier is liable for in case of damage to the hotel guest. The peculiarity of this liability regime emerges clearly in the legal limitation of the damage – the entity of which is determined by reference to the rental price of the accommodation –, in the typical causes of exemption from liability – such as that regarding the damage caused by guest's deeds –, and in the function of the criminal complaint of the damage filed by the guest. The special discipline also extends to different cases, which present an identity of *ratio* with that of the hotelier.

Keywords. – Hotelier, Damage, Responsibility

*Università degli Studi di Roma "Tor Vergata",
Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società,
renato.marini@uniroma2.it*