



Quando il topo d'albergo è il cliente

Alzi la mano chi può dichiarare di non aver mai sottratto un *souvenir* dall'albergo in cui alloggiava. Gli oggetti a disposizione dei clienti sono sempre più accattivanti ed è difficile resistere, soprattutto quando si lascia la camera di una grande catena alberghiera.

È fuori di dubbio che ciò rappresenti un reato, ma nella *communis opinio* mettere in valigia l'asciugamano col logo dell'*hotel* non è considerato "rubare". Insomma, il confine col vero e proprio furto talora è labile: passi per la "linea cortesia" del bagno oppure penne, fiammiferi, matite, ciabatte di carta e *block notes*, tutti prodotti "marchiati" che possono veicolare il nome della struttura e che vengono percepiti dai viaggiatori come *facilities* a disposizione degli ospiti. Secondo una recente inchiesta, la Bibbia è il "ricordo" più sottratto dalle strutture ricettive inglesi. Diversa è la sparizione della biancheria, con accappatoi in *pole position*, seguiti da salviette e tovaglioli. Per non parlare della posateria (spesso di pregio), dei portasale e di tutto quanto può arricchire la dotazione della propria cucina di casa.

La realtà supera la fantasia. La cronaca fa registrare furti davvero singolari: una testa di cinghiale, un grande pianoforte, ma anche spade medioevali, cardini delle porte, orsi imbalsamati, persino il cane (vero) del proprietario e un intero camino in marmo.

Con grave danno economico per gli alberghi, grandi e piccoli. Eppure i clienti dalle mani lunghe raramente vengono denunciati; gli albergatori preferiscono cercare soluzioni alternative come addebitare l'oggetto in questione (quando è possibile quantificarlo: è impossibile dare un valore al soffione d'epoca della doccia!) o spingere il cliente ad acquistare il maltolto "firmato" dall'*hotel* nell'apposita *boutique* o alla *reception*.

Addirittura, negli Stati Uniti, alcune catene hanno fatto ricorso alla tecnologia utilizzando dispositivi elettronici per rintracciare lenzuola e accappatoi. Si tratta di un *chip* talmente piccolo da poter essere inserito nella trama stessa dei tessuti utilizzati per fabbricare la biancheria; il trasmettitore è resistente all'acqua ed all'usura, cosicché il prodotto può essere considerato "sicuro" per oltre 300 lavaggi, al costo di un solo dollaro in più. La prima struttura ricettiva che ha adottato questo sistema di sicurezza si trova ad Honolulu, seguita da altre due, rispettivamente a Manhattan e a Miami: tutti e tre gli alberghi hanno scelto l'anonimato per estendere l'effetto deterrente della tecnologia agli altri presenti in quelle città. Non di rado i clienti, anziché artefici, diventano vittime dei furti in albergo. In questo caso, interviene il codice civile, espressamente richiamato dal codice del turismo (art. 45 - Responsabilità per danni diversi da

quelli alla persona). La regola generale è stabilita dal primo comma dell'art. 1783 del codice civile per il quale gli albergatori sono respon-



sabili di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo. Quindi i cartelli affissi in bella vista del seguente tenore "*La Direzione non risponde per eventuali furti di beni lasciati in stanza*" sono ingannevoli e non hanno alcun valore giuridico. ■

In tema di responsabilità per le cose portate in albergo, è recentemente intervenuta la Suprema Corte che ha dato ragione ad una cliente derubata dei suoi beni all'interno della struttura alberghiera dove soggiornava. I beni erano conservati in camera e non erano stati affidati in custodia all'albergatore, il che sembrerebbe porre in difetto la viaggiatrice, ma non è così. Secondo la Cassazione, infatti, il cliente non ha l'obbligo di affidare gli oggetti di valore di sua proprietà in custodia all'albergatore, mancando una specifica previsione normativa in tal senso. Certo è che se il cliente non si avvale di tale facoltà corre il rischio di non ottenere, in caso di sottrazione dei propri beni, il risarcimento integrale del valore della merce rubata, a meno che non dimostri il coinvolgimento dell'albergatore o di altri soggetti a quest'ultimo legati da rapporto di parentela o collaborazione, a norma dell'art. 1785bis codice civile. Insomma, la Corte sottolinea che, pur non essendoci un obbligo di legge di consegna degli oggetti di valore all'albergatore, questi ne è comunque responsabile per il semplice fatto che i beni vengono introdotti in albergo (Corte di Cassazione, sez. III civ., sent. 4 marzo 2014, n. 5030).

Se volete rivolgere qualche domanda all'avvocato Roberta Borghini potete scrivere a: avv.borghini@alice.it