

A background image showing a close-up of a silver tray containing several Euro banknotes and coins. The image is overlaid with a semi-transparent red filter.

# LA MANCIA NEI PUBBLICI ESERCIZI

# SINTESI



## SOMMARIO

Il presente rapporto fornisce un *focus* a livello internazionale e comparato sull'istituto della mancia nei pubblici esercizi e nel più ampio comparto Ho.Re.Ca. (*Hotellerie, Catering and Restaurants*).

La mancia rappresenta infatti un istituto di difficile inquadramento poiché spesso privo di normativa giuridica di riferimento e trattato in molto maniera differente dalle singole legislazioni dei Paesi europei ed extra europei.

Nello specifico nel rapporto si analizza la regolamentazione della mancia in alcuni Paesi europei quali Italia, Francia, Germania, Polonia, Spagna, Svezia, Regno Unito e nelle principali economie extra europee, quali Stati Uniti e Giappone.

L'esiguità della letteratura sul tema ha fatto sì che i dati utilizzati siano stati tratti prevalentemente da fonti giuridiche, statistiche ed economiche che sono quindi servite a delineare (laddove possibile) contesto, norme culturali, regolamentazione e tassazione relativi alle mance.

I report nazionali sono stati elaborati tenendo conto anche delle informazioni fornite da HOTREC (*Associations of Hotels, Restaurants, and Cafés*) che ha dato un contributo importante alla ricerca grazie ai sondaggi svolti in materia, con riferimento ad alcuni dei paesi UE oggetto di indagine. L'analisi ha dunque coinvolto la normativa di ciascun Paese, previo chiarimento di alcuni profili definitivi sul concetto di mancia essendo emerse dalle indagini ben quattro diverse accezioni, quali: servizio obbligatorio, mance gratuite, tronco (dove per "tronco" si intende un particolare sistema di distribuzione delle mance per cui vengono accumulate da tutti i dipendenti creando una sorta di fondo comune centrale e poi ridistribuite in base a precise regole stabilite a monte) e costo del servizio.

A prescindere dal contesto territoriale specifico di indagine, è emerso in generale che le mance vengono solitamente rilasciate nel rispetto di una sorta di norma sociale e nel timore di offendere, nonché per il piacere di ricompensare il buon servizio ricevuto. Fin dalle prime fasi del suo sviluppo, la prassi sembra infatti nata per la volontà di mostrare gratitudine per i servizi extra offerti o di aiutare il personale quando versa in difficoltà economiche. È stato inoltre rilevato che in alcune Paesi le mance contribuiscono in maniera importante ad integrare le retribuzioni più basse, come ad esempio accade negli Stati Uniti, motivo che induce a ritenerlo un tema di indubbia considerazione.

Dopo un rapido sguardo d'insieme alla storia e alla ricognizione di come sia nata tale prassi, il rapporto passa all'analisi dei singoli casi nazionali.

All'interno di ogni *focus* Paese sono stati ricostruiti gli aspetti principali dell'istituto con riferimento a tre indicatori comparati principali: la normativa e le prassi in vigore; le modalità di distribuzione della mancia; il trattamento della mancia. I predetti indicatori sono stati analizzati in una triplice prospettiva: quella del datore di lavoro, quella del lavoratore e, da ultimo, quella utile ai fini dei contributi fiscali e previdenziali.

Nel contesto europeo, l'indagine mostra quanto spesso ci si trovi davanti ad una mancata regolamentazione normativa, come ad esempio accade in **Germania** dove, in ragione di tale assenza, le mance sono diventate un vero e proprio costume e vengono considerate un "dono remunerativo". Nello specifico non sono presenti disposizioni di legge che chiedano ai clienti di offrire mance al personale, né tanto meno esistono norme che vietano ai dipendenti di richiedere, neanche nei CCNL. L'eventuale ammontare delle mance non è definito dalla legislazione e non ci

sono neppure regole o consuetudini che definiscano i criteri per la distribuzione della stessa. Le mance non fanno parte del fatturato aziendale ai fini del calcolo delle imposte, né ai fini del calcolo della retribuzione dei lavoratori e non contano ai fini di contributi fiscali e previdenziali.

La prassi di rilasciare mance non appartiene tradizionalmente neppure alla cultura francese, ma è ormai anche qui consuetudine rilasciarla, a meno che il servizio ricevuto non sia ritenuto deludente. Il *quantum* di una mancia in **Francia** può variare da € 0,15 a € 1,50-2,30 a seconda della consumazione effettuata e solitamente il suo valore dipende dalla generosità del cliente. Al contrario del caso tedesco, sono qui previste precise norme per cui i principali non hanno il diritto di sottrarre al personale le mance non obbligatorie ricevute, anche se la legge non impone neppure che le somme derivanti dal costo del servizio debbano necessariamente essere distribuite tra il personale. Le mance possono essere raccolte dal datore di lavoro automaticamente come una percentuale applicata sul conto finale dei clienti (costo del servizio) e poi distribuite equamente tra i dipendenti: in tal caso la base contributiva di sicurezza sociale è costituita dalle mance effettive. Se invece il datore decide di trattare il costo del servizio o le mance extra come parte della retribuzione dei dipendenti, allora le mance sono soggette ad imposta. Generalmente, le mance non possono essere soggette ad imposta in quanto non sono trattate come parte dello stipendio, ma sono soggette a ritenuta fiscale; costi di servizio o la mancia obbligatoria sono invece automaticamente soggetti a tassazione.

Quanto alla **Spagna**, la pratica delle mance risultata non obbligatoria ma sicuramente ben accetta. Le mance oscillano tra il 5% e il 10% del prezzo totale a seconda del gradimento del cliente e concorrono ad integrare il salario dei lavoratori, ma di fatto non ne fanno parte e, di conseguenza, non sono soggette ad imposta. I dati riscontrati mostrano un forte calo dell'elargizione mance in tutto il territorio, in primo luogo in ragione della crisi economica che ha colpito il Paese.

È curioso notare come in **Polonia**, pur non essendo obbligatoria, si rischi di risultare maleducati nel caso in cui non si rilasci la mancia.

In **Svezia**, la mancia è una “donazione” diventata ormai consuetudinaria specialmente nei taxi e nei ristoranti, pur non appartenendo al costume tradizionale. Il Paese è privo di una specifica regolamentazione in materia: non ci sono leggi che chiedono ai clienti di offrire mance al personale, né tuttavia esistono norme che vietano ai dipendenti di richiederle. Non ci sono neppure regole precise che ne definiscono i criteri per la distribuzione: a volte è di proprietà del cameriere che l'ha ricevuta, altre viene condivisa con tutto il personale e sono i dipendenti stessi a deciderne le regole. Nel caso in cui il datore ne venisse coinvolto le mance verrebbero trattate come se fossero stipendio e dovrebbe allora pagare tasse e contributi. Gli extra ricevuti non fanno parte del fatturato aziendale ai fini del calcolo delle imposte mentre contano ai fini del calcolo della retribuzione dei lavoratori: a norma di legge sono considerate imponibili per il dipendente che le riceve come se fossero stipendio.

Nel **Regno Unito**, rilasciare mance è diventato un vero e proprio costume, anche se risulta meno comune laddove previsto un costo del servizio nel conto finale, probabilmente in ragione del fatto che venga spesso confuso come mancia. La legislazione non ne definisce l'ammontare e non esiste nessun dovere in capo al cliente di pagare il cameriere offrendogli una mancia. È previsto per legge che il cliente paghi, nel conto finale, anche il costo del servizio al tavolo; in questo caso il denaro rilasciato dal cliente va all'azienda e non al singolo cameriere: il costo del servizio appartiene al datore che non è tenuto a dare tutto il ricavato (nemmeno parte di esso) ai dipendenti. La mancia non è soggetta ad IVA (qualora venga pagata dal cliente all'azienda) e ai contributi di sicurezza sociale (se pagata dal cliente all'azienda o dato direttamente al cameriere). Le mance non fanno parte del fatturato aziendale ai fini del calcolo delle imposte e non contano ai fini del calcolo

della retribuzione dei lavoratori, né ai fini dei contributi fiscali e previdenziali.

Nel contesto extra europeo, il caso giapponese è a sé stante: qui la mancia non solo non fa parte del costume, ma si rischia per giunta di risultare maleducati nel caso in cui la si rilasci. In **Giappone** offrire un buon servizio è infatti considerato dai camerieri un dovere per cui, per una questione d'onore, non si aspettano di riceverla. Non sembra esservi una prassi consolidata in tema di distribuzione delle mance visto che l'elargizione della stessa è considerata quasi offensiva e contraria al costume sociale, ma ove elargita, è raccolta direttamente dal cameriere. Non essendo obbligatorie, non fanno parte del fatturato aziendale ai fini del calcolo delle imposte, non contano ai fini del calcolo della retribuzione dei lavoratori, non fanno parte del salario e sono quindi esenti da tassazione.

Negli **Stati Uniti** si tratta di una prassi davvero consolidata e diffusa. A differenza degli altri Paesi, le legislazioni sul lavoro contengono precise disposizioni in materia e il costo del servizio è quasi sempre escluso dal conto finale, per cui la gran parte dello stipendio dei camerieri dipende proprio dalla quantità di mance che riescono ad accumulare, che per questo motivo diventano per loro una vera e propria retribuzione. Il *quantum* di una mancia varia, l'ammontare è a discrezione del cliente ed è generalmente almeno pari al 15% del conto. Ci sono regole ben precise anche per le modalità di distribuzione delle mance ed affermano che esse sono di appannaggio esclusivo dei dipendenti che le hanno ricevute e che ai datori è vietato impossessarsene. Al datore è proibito utilizzarle per qualunque scopo che non sia la detrazione di esse dal calcolo dello stipendio minimo. Secondo il codice tributario federale, le mance ricevute sono anche considerate una remunerazione del lavoro. La legge californiana non permette che le mance vengano destinate al raggiungimento del minimo salariale imposto dalla legge statale, mentre la legge federale ammette la possibilità di utilizzarle per la retribuzione minima.

Infine, all'**Italia** è stato riservato uno specifico capitolo che ha permesso di inquadrare la qualificazione giuridica della mancia nell'ordinamento e di approfondirne i profili lavoristici, fiscali e tributari, oltre che di analizzare la posizione della giurisprudenza e la questione del lavoro extra.

La particolarità del sistema italiano determina che la prassi di rilasciare mance, pur essendo pienamente entrata a far parte del costume italiano, sia variabile da Regione a Regione. Al riguardo, la legislazione non ne definisce l'ammontare né prevede disposizioni di legge che chiedano ai clienti di offrire mance al personale, ma la contrattazione collettiva indica precise norme sanzionatorie nel caso in cui i dipendenti richiedano mance ai clienti. Le mance non fanno parte del fatturato aziendale ai fini del calcolo delle imposte, non contano ai fini del calcolo della retribuzione dei lavoratori e neppure ai fini dei contributi fiscali e previdenziali.

Va infine segnalato che in appendice al rapporto sono presenti, sotto forma di tabelle sintetiche integrali, i sondaggi internazionali forniti da HOTREC, sopra citati, sulla tassazione della mancia e sulla regolamentazione e lo status giuridico della stessa in alcuni Paesi Europei. I predetti sondaggi sono stati svolti rispettivamente nel 2006 e nel 2012 ed hanno preso mosse da indicatori utili ai fini della operazione di *benchmarking* svolta all'interno del presente rapporto.

## EXECUTIVE SUMMARY

The present report provides an international and comparative focus on the practice of tipping in public places and, more broadly, in the *Hotellerie, Restaurants, and Catering* (Ho.Re.Ca) sector.

Tipping customs are indeed difficult to frame, mainly because of their often unregulated status which may be treated very differently within the various legal systems of European and non-European countries.

Specifically, the report analyzes the tipping regulation in some European countries, including Italy, France, Germany, Poland, Spain, Sweden, United Kingdom, and in two main non-European economies, i.e. the United States and Japan.

The lack of literature on this subject has prompted the use of data obtained primarily by legal, statistical, and economic sources – all expedient to outline, where possible, the context and the cultural norms, as well as the regulation and taxation concerning the topic of tipping.

The national reports have been elaborated in consideration also of the information provided by HOTREC (associations of Hotels, Restaurants, and Cafés), which has highly contributed to the research thanks to the surveys carried out on tipping with reference to some European countries included in the study.

The analysis has therefore addressed the legislation of each country, though a preliminary clarification on the definition of tipping has been deemed necessary, since tipping has been defined in four ways, as: mandatory service, voluntary gratuities, *tronc* system (the *tronc* system is a particular system to gather and distribute tips among the workers according to specific rules established in advance), and service charge.

Whatever the territorial context, it emerged, in general, that tips are usually given in compliance with a sort of social norm, and for fear to otherwise offend, as well as for the pleasure to reward good service. Since its origins, this practice seems to have arisen from the will to show gratitude for the extra services offered, or to help personnel with financial difficulties. It has also been noted that, in some countries, tips integrate substantially the lower wages, as it is the case in the United States, therefore attracting significant debate on this issue. After a quick overview on the history and origins of this practice, the report proceeds then to analyze each individual country.

Within the Country focus, the main aspects of the practice of tipping have been outlined with regard to three major comparative indicators: legislation and practice in force; tip distribution systems; tip reporting. The above-mentioned indicators have been analyzed in a triple perspective: employer, worker, and lastly, social contributions and taxes.

In the European context, the research shows a widespread lack of regulation on the topic of tipping: in **Germany**, for instance, due to this legislative omission, gratuities have become a commonplace and are considered a “remunerative gift”. More specifically, there are no legal provisions concerning tipping of the personnel by customers: on the one hand customers are not required to tip, and on the other hand employees are not prohibited to request a tip (not even by national collective agreements). The tip amount is not determined by legislation, nor are there rules or customary habits to distribute it. Tips are not part of the company’s turnover for taxation purposes, they are not to be included in the calculation of workers’ remuneration, and are not to be assessed for taxes or social contributions.

The practice of tipping does not traditionally belong to the French culture either, but it has become a customary habit even here, unless the service received is deemed disappointing.

The tip *quantum* in **France** may vary from € 0,15 to € 1,50-2,30 depending on the order and is usually up to the customer's generosity. In contrast to Germany, there are in France specific provisions that do not allow employers to take away voluntary tips received by employees from customers, although, on the other hand, the law does not necessarily require the distribution among the personnel of the collected service charge. Tips can be collected automatically by the employer as a percentage applied on the final bill (service charge), and then equally distributed among the employees: in this case, the social security contributory base is constituted by the actual tips. However, if the employer decides to treat the service charge or the extra tips as part of the employees' remuneration, then tips are subject to taxation. Generally, tips (voluntary) are not subject to taxation as they are not treated as part of the remuneration, but they undergo withholding tax; service charges or mandatory gratuities are instead automatically subject to taxation.

In **Spain**, tipping is not a mandatory practice, although it is certainly a welcomed one. Tips range from 5% to 10% of total bill according to the customer's liking, and 'form' part of the workers' remuneration; however, they are – in fact – not part of it and are therefore not subject to taxation. Data show a strong overall decrease of tipping in all territory, firstly due to the economic crisis hitting the Country.

It is curious to note as in **Poland**, even if gratuities are not mandatory, not leaving a tip is regarded as very rude behavior.

In **Sweden**, a tip is a "donation" which has now become consuetudinary especially for taxi and in restaurants, even if it did not belong to the traditional customs. There is no specific regulation on this topic: Sweden's legal system doesn't have laws requiring customers to leave tips to the personnel, nor provisions prohibiting the employees from asking them. Furthermore, there are no specific rules for the distribution of tips: sometimes tips belong to the waiter who has received them, sometimes they are shared among all personnel, and the employees themselves decide the criteria. If the employer is involved, tips are treated as part of the remuneration, and are therefore subject to tax and contributions. The extra money received is not included in the company's turnover for taxation purposes, but it is though considered in the calculation of workers' remuneration: therefore, gratuities are taxable income to the employee since they are regarded as compensation.

In the **United Kingdom**, leaving a tip is customary, even if it is less common when a service charge is included in the final bill, probably because the service charge is likely to be confused for a tip. The tip amount is not defined by legislation, and the customer is not required to tip the waiter. Customers are though required by law to pay the service charge included in the final bill; in this case, the amount paid by the customers goes to the business, not to the waiter: the service charge belongs to the employer who is not required to share it (or a part of it) with his employees. Gratuities are not subject to VAT (if paid by the customer to the employer) and social contributions (if paid by the customer to the employer, or given directly to the waiter). Gratuities are not part of the total turnover for taxation purposes, and do not concur to form workers' remuneration, nor are they to be considered for fiscal or social contributions.

In the non-European context, **Japan** is a case on its own: gratuities are not only a concept alien to Japanese culture, but leaving a tip is likely to be considered rude behavior. In Japan, providing good service is in fact believed to be a duty and a matter of honor by waiters who do not expect any tip. A practice for the distribution of tips doesn't seem to exist, quite understandably, since tips are almost regarded as offensive, and are contrary to the social custom; where given, they are collected

by the waiter. Since gratuities are not mandatory, they are not included in the total turnover for taxation purposes, nor are they computed in the workers' compensation (they are therefore tax exempt, because they do not form part of the salary).

In the **United States**, tipping is instead a very widespread and common practice. Contrary to the other countries in this report, US employment laws list specific provisions on this topic, and service is almost never included in the final bill; therefore, the biggest percentage of the waiters' remuneration depends on the tips they receive, which thus are treated as actual compensation for the workers. The tip *quantum* varies, and it is discretionary to the customer; generally, the tip amount is at least 15% of the bill. Specific rules are set forth also for the distribution of tips, which are sole property of the tipped employees; the laws enforced prohibit an employer from taking any part of the tips given to a worker. The employer is prohibited from using an employee's tips for any reason other than as a credit against its minimum wage obligation to the employee ("tip credit"). According to the Fair Labor Standards Act (FLSA), the tips received are considered work compensation for federal purposes. Even though the federal law allows for the possibility to treat gratuities as wages, state laws may provide differently (when federal and state standards are different, the rules that provide the most protection to workers will apply): California law, for example, does not allow for the computation of tips to achieve the minimum wage imposed by state law.

Lastly, the report has devoted a specific chapter to **Italy** in order to offer a legal framework for the practice of tipping in this country, and to investigate labor law, fiscal, and tax issues, as well as to analyze jurisprudence and employment law matters.

The peculiarity of the Italian system determines that the practice of leaving tips, which has now fully become part of the Italian custom, varies from Region to Region. In this regard, the Italian regulation does not define the amount of the tip, nor lays down legal provisions requiring customers to tip the personnel, but collective agreements outline specific sanctions applicable to employees who request tipping from the customers. Gratuities are not part of the total turnover for tax purposes, and they do not account for the calculation of workers' remuneration, nor for fiscal or social contributions.

Finally, it is worth checking the Appendix of the report for detailed summary charts of the previously mentioned international surveys provided by HOTREC on taxation, regulation, and legal status of tips in some European countries. These surveys have been carried out respectively in 2006 and 2012, and have considered indicators expedient to the *benchmarking* purposes of this report.