

L'ATTESA AL RISTORANTE LEGITTIMA A NON PAGARE?

UNA VOLTA INSTAURATO IL VINCOLO RECIPROCO TRA RISTORATORE E CLIENTE, È PREVISTA DALLA LEGGE UNA CERTA TOLLERANZA DA PARTE DI QUEST'ULTIMO RIGUARDO A POSSIBILE RITARDI

AVV. GIULIA REBECCA GIULIANI

È possibile che i tempi di attesa al ristorante, per diverse ragioni, si protraggano oltre le aspettative del cliente, tuttavia, è un errore pensare che i ritardi possano rappresentare sempre e comunque una valida ragione ad abbandonare il locale senza pagare il conto.

Vale la pena ricordare che l'accordo tra ristoratore e cliente rientra tra i contratti atipici (art. 1322, comma 2 c.c.) – in quanto non è stato puntualmente disciplinato dal legislatore – che si perfeziona quando il secondo, dopo aver appreso dal menù e dal servizio di sala tutte le informazioni utili, manifesta la volontà di accettare la proposta dell'esercente, tramite l'ordinazione.

Ed è bene ricordare che al contratto di ristorazione si applicano i principi generali di cui al Titolo II, Libro IV del codice civile, tra cui la buona fede e correttezza (art. 1175 c.c.) che ricomprende **il dovere di preservare gli interessi dell'altra parte alla conservazione del vincolo instaurato e, dunque, una cer-**

“ È BEN POSSIBILE CHE NON TUTTO FILI LISCIO, MA È INDUBBIO CHE L'ESERCENTE ABBIATUTTO L'INTERESSE A LASCIARE SODDISFATTI I PROPRI CLIENTI ”

ta tolleranza qualora sopraggiungessero eventuali modifiche alla prestazione originariamente concordata, purché non ne compromettano la sostanziale utilità per l'altro contraente. **Da ciò discende, anzitutto, la necessità che le parti abbiano, l'una verso l'altra, un c.d. 'obbligo di protezione'** anche con riferimento alle soluzioni da adottare nel caso in cui si presentino problemi durante l'esecuzione del contratto, come ad esempio un ritardo nel servizio. Non a caso, per esercitare la risoluzione e far venir meno il vincolo pattuito, il legislatore richiede che l'inadempimento non sia di 'scarsa importanza' in quanto la gravità delle conseguenze derivanti dallo scioglimento contrattuale, è giustificabile solo in presenza di una violazione altrettanto seria.

COME SI APPLICA LA NORMATIVA?

Volendo applicare in concreto i principi giuridici sinteticamente illustrati, va anzitutto considerata l'ipotesi comunemente più diffusa, ove cliente ed esercente non stabiliscono previamente un ter-



mine entro cui il servizio deve essere effettuato. Di conseguenza, tenuto conto della complessità della comanda e dei relativi tempi di esecuzione, è **ragionevole ritenere che il primo potrà svincolarsi dal contratto solo qualora il ritardo – imputabile all'esercente – sia tale da aver reso inutile la consumazione di quanto ordinato**, tenuto conto che, a tal fine, la giurisprudenza di legittimità generalmente richiede che debba essere “in concreto superato ogni limite di normale tolleranza”. In questo caso, **dovranno essere oggetto di valutazione diversi elementi**, tra cui i normali tempi di preparazione delle pietanze (variabili a seconda della complessità dei piatti scelti), così come le specifiche condizioni di tempo e di luogo (andrà ad esempio considerato se si tratta di un giorno in cui il locale è molto o poco affollato, se l'ordine è stato effettuato all'inizio o nel pieno del normale orario di attività, ecc). In definitiva, la valutazione della gravità dell'inadempimento impedisce che uno dei contraenti possa pretestuosamente sciogliersi dal vincolo.

Diverso è invece il caso in cui al momento dell'ordinazione il cliente abbia previamente manifestato al ristoratore uno specifico interesse a ricevere il servizio entro un determinato arco temporale, ad es.



dichiarando il tempo a propria disposizione per la consumazione del pasto; in questo caso, infatti, si può ritenere instaurata una condizione esplicita che, nel caso in cui sia disattesa dall'esercente, potrebbe legittimare il primo a non ritenere più utile l'esecuzione di quanto richiesto.

In conclusione, poiché siamo di fronte a una prestazione dinamica e soggetta a imprevisti è ben possibile che non tutto fili liscio, ma è indubbio che l'esercente abbia tutto l'interesse a lasciare soddisfatti i propri clienti, con un servizio di qualità e in grado di raggiungere le aspettative di chi, ogni giorno, da solo o in compagnia, lo sceglie tra i tanti.