



composto dai signori:

- Prof. Avv. Antonio Gambaro	Presidente (estensore)
- Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Antonella Maria Sciarrone Alibrandi	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Dott. Dario Purcaro	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Franco Estrangeros,	Membro designato da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato

nella seduta del 24 febbraio 2011, dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

FATTO

Con nota del 28.8.2009, indirizzata a "Visa card", il ricorrente ha contestato due addebiti, uno per € 5.000,00 sulla propria carta di credito e l'altro per € 4.500,00 sulla carta di credito intestata alla moglie (cointestataria del ricorso), mentre il corrispettivo dovuto per gli acquisti effettuati (presso un esercente situato all'interno di un hotel di San Pietroburgo, in data 22.8.2009) avrebbe dovuto essere di complessivi € 950,00¹ (500,00 – al cambio rubli 22.800,00 + 400,00 – al cambio rubli 20.520,00); il cliente ha precisato che "l'addetta al negozio e io parliamo un inglese sufficientemente corrente e comunque la stessa ha più volte mostrato a me a mia moglie l'importo sulla calcolatrice".

Ciò premesso, il cliente – allegando gli scontrini degli acquisti e delle transazioni - ha richiesto il riaccredito della differenza di prezzo non dovuta, non essendo i relativi acquisti compatibili – considerato anche il tipo di merce in esposizione - con gli importi addebitati.

Con la successiva nota del 31.8.2009, indirizzata a "Visa Card" e "Libra card", il cliente ha ribadito la precedente richiesta, allegando un'e-mail proveniente dall'esercente del seguente tenore:

You were informed about the cost of this item. The price was 500.000.rubles. And it was mentioned to you.

Since you are a citizen of another country, we satisfied your demand and we recalculated the price in another currency--- in EURO.

In euro the total was equal to 11.000 EURO.

Since we cherish our clients, you were given a big discount.

The last price of this item for you, was only 9.500 EURO

All the money was drawn through the terminal in the currency- RUBLES, as in Russian Federation a turnover of foreign currency is banned

The money was drawn out at your presence, by two tranche. Both checks were signed by you and your wife.

We hope now it is clarified and resolved.

Thank you for your comprehension and we will be very pleased to see you again in our stores.

¹ Cambio 45,60 rubli per euro; prezzo totale della merce acquistata 50,000 rubli; prezzo scontato euro 950,00.



Con altra nota del 3.9.2009, sempre indirizzata a "Visa Card" e "Libra card" il ricorrente ha trasmesso la traduzione delle ricevute rilasciate dall'esercente, a riprova della truffa subita; ha dunque chiesto un riscontro alle comunicazioni inoltrate, ritenendo – considerata la tempestività delle denunce avanzate – che non fosse stato nel frattempo disposto alcun accredito all'esercente.

Con lettera del 23.9.2009, la divisione carte dell'intermediario convenuto ha replicato sostenendo di non poter intervenire "per la rettifica delle spese" poiché i documenti di vendita trasmessi dal cliente risultavano regolarmente emessi per gli importi contestati; inoltre, come previsto dal Regolamento Generale, nella gestione delle dispute tra titolari ed esercenti, l'intermediario ha funzioni di "controllo della regolarità formale della documentazione emessa", mentre le controversie relative alla quantità e qualità dei servizi resi o della merce acquistata e/o le tariffe applicate "devono essere risolte direttamente tra le parti". In tali casi, l'intermediario può recuperare gli importi solo in presenza di una nota di credito emessa dall'esercente, con indicazione dell'importo esatto da rimborsare e gli estremi completi della carta di credito.

La resistente ha concluso affermando di essersi attivata presso la banca corrispondente per ottenere i documenti di vendita rilasciati dall'esercente ed effettuare un controllo sulla regolarità formale degli scontrini.

Il cliente ha replicato insistendo nelle proprie contestazioni e segnalando che le ricevute dei pagamenti con carta sono state firmate *"in fiducia, di corsa, con ingenuità o peggio (...) sono il risultato di un errore o una truffa"* e che gli esercenti che all'estero accettano carte di credito dovrebbero essere in qualche modo "certificati" e "valutati" dal circuito al quale aderiscono.

Nelle successive comunicazioni le parti hanno insistito nelle proprie ragioni.

Nel proprio ricorso all'ABF il ricorrente chiede:

- lo storno dell'importo addebitato (e quindi il riaccredito) per rubli 228.000 sulla carta di credito a lui intestata e il contestuale addebito dell'importo corretto di rubli 22.800;
- lo storno dell'importo addebitato per rubli 205.200 sulla carta di credito della cointestataria e il contestuale addebito dell'importo corretto di rubli 20.520 (il pagamento è avvenuto con due diverse carte di credito perché un primo tentativo di pagamento con la sola carta del ricorrente non era andato a buon fine, perché la carta non aveva capienza);
- la censura per la burocratica e negligente gestione della pratica da parte delle società emittenti le carte di credito.

Il cliente ribadisce le contestazioni avanzate in sede di reclamo (soffermandosi in particolare sulla disparità di trattamento da parte dell'intermediario nel gestire i rapporti tra clienti ed esercenti) e riferisce di aver contattato telefonicamente le società emittenti le carte di credito appena scoperto l'errore (una volta rientrato in Italia) e di aver appreso che la gestione delle due carte è unificata in capo allo stesso soggetto; ha pertanto chiesto di bloccare il pagamento o di contestare documentalmente all'esercente l'errore, con riaccredito delle relative somme (essendo stato comunicato al cliente che il regolamento internazionale prevede che siano onorati i POS sottoscritti).

L'ufficio estero ha risposto dopo "interminabili attese" e percorsi automatici, segnalando che la questione doveva essere risolta direttamente tra cliente e ed esercente, dando valore esclusivamente ai POS. Né è stato successivamente richiesto all'esercente di comprovare il proprio diritto con documentazione fiscale (ricevute e scontrini), mentre i clienti si sono visti recapitare – dopo 6 mesi di attesa – copia delle ricevute POS già in loro possesso.

Al ricorso è allegata in copia la documentazione relativa alla fase del reclamo e quella ulteriore richiamata nel testo, oltre a una descrizione con foto di una delle due opere acquistate.

Con le controdeduzioni, pervenute con 19 giorni di ritardo rispetto al termine previsto dal procedimento, l'intermediario in primo luogo eccepisce il proprio difetto di legittimazione passiva in ordine alla controversia, poiché il ricorrente lamenta l'erronea digitazione nell'apparecchio POS dell'importo di un acquisto effettuato presso un "Operatore Commerciale" di San Pietroburgo



(Federazione Russa); tale contestazione deve essere promossa esclusivamente nei confronti dell'Operatore Commerciale, che, nella prospettazione del ricorrente, avrebbe trattenuto indebitamente la somma di denaro contestata, conseguendo un ingiustificato arricchimento.

La banca eccepisce anche l'irricevibilità del ricorso, in quanto "il destinatario dello stesso non è, o perlomeno non dovrebbe essere, un intermediario finanziario (così come definito all'art. 3, sez. I, "Disposizioni di Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" - 18 giugno 2009), ma l'Operatore Commerciale; per l'effetto, come noto, l'Arbitro Bancario Finanziario non ha giurisdizione sui contenziosi tra soggetti privati quali operatori commerciali e consumatori, come nel caso di specie (art. 4, sez. I, Disposizioni di Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" - 18 giugno 2009).

Inoltre, secondo l'intermediario, "un provvedimento decisionale assunto senza il previo coinvolgimento del soggetto legittimato passivamente [l'operatore commerciale], risulterebbe viziato *ab origine*, in quanto caratterizzato - fermo quanto già eccepito - da una sommarietà eccedente i canoni previsti dalla legge per un prudente apprezzamento del Giudice, in analogia a quanto disposto dagli artt. 113 ss. e 187 ss. c.p.c."

Pertanto, la Banca afferma che il ricorso è da considerarsi improcedibile e irricevibile, così come sancito agli artt. 3 ss., sez. I, "Disposizioni di Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" - 18 giugno 2009, ma, prima ancora, dagli artt. 180 e 183 c.p.c.

In subordine, nel merito, l'intermediario riferisce che *"le operazioni di storno contabile dei due addebiti controversi sono state eseguite, sin dall'inizio, con efficacia c.d. salvo buon fine. Costituisce infatti operatività caratteristica di ogni Istituto di Credito stornare, in via cautelativa, gli importi oggetto di contestazione da parte dei titolari della carta di credito, fino all'esito finale degli accertamenti che contestualmente si istruiscono al fine di acclarare la fondatezza dell'esposto. Tale operatività, oltre che essere stata debitamente comunicata al [ricorrente], è ormai universalmente riconosciuta e costituisce, giuridicamente, *facta notoria* rilevabile d'ufficio dall'III.mo Collegio giudicante (si veda, a titolo di esempio, le linee guida sulla gestione delle frodi inerenti alle carte di credito, quali e.g. a clonazioni, addebiti sconosciuti, etc.)."*

(...) Non avendo contestato l'autenticità delle predette firme, i ricorrenti hanno assunto a pieno titolo la paternità delle transazioni qui oggetto di controversia, sia per quel che concerne l'an che per il quantum.

Ne discende che l'esponente ha regolarmente e correttamente eseguito il mandato ricevuto mentre non può esserle in alcun modo ascritta qualsiasi contestazione afferente la qualità della merce, la coerenza del quantum addebitato rispetto all'acquisto effettuato e le tariffe applicate. Il tutto come disciplinato dalla normativa internazionale che regola i pagamenti a mezzo carte di credito."

La banca aggiunge che non ha *"alcun potere di coartare l'Operatore Commerciale alla restituzione delle somme eventualmente indebitamente percepite"* e che - comunque - *"la fattura recante una somma diversa rispetto a quella digitata in addebito sulle carte di credito dei ricorrenti, oltre a non costituire prova alcuna opponibile alla banca, non è altresì sufficiente a dimostrare il collegamento negoziale tra la fattura stessa e le operazioni di addebito su carta qui contestate. Tale documentazione dovrà, eventualmente, essere eccepita all'Operatore Commerciale, al quale la scrivente - per ragioni di riservatezza - non può neppure richiedere informazione alcuna circa la regolarità della predetta documentazione.*

Non a caso, infatti, le ricevute inerenti agli acquisti effettuati sono distinte e separate rispetto a quelle relative all'addebito su carte di credito. Tutto ciò, dimostra ex se l'assenza di qualsivoglia collegamento negoziale tra acquisto di merce e pagamento tramite carta di credito. A comprova dell'assenza di corrispondenza tra negozio di compravendita e pagamenti tramite carta di credito la circostanza che, come nel caso de quo, possono essere utilizzati diversi mezzi di pagamento per una stessa compravendita, come gli stessi ricorrenti confermano, avendo suddiviso il pagamento su due distinte carte di credito".



Pertanto, la banca chiede al Collegio dell'ABF di dichiarare irricevibile e/o inammissibile il ricorso e, in subordine, di rigettarlo nel merito; allega la corrispondenza relativa alla fase di reclamo, con i relativi allegati.

Il ricorrente, nel replicare alle controdeduzioni, insiste nel ritenere l'intermediario responsabile per aver *“accreditato nel proprio circuito un fornitore che, sulla fiducia intrinseca che il circuito stesso genera, ha operato e magari continua ad operare in modo fedifrago”*.

DIRITTO

Vanno anzitutto disattese l'eccezione di difetto di legittimazione passiva avanzata dall'intermediario e la collegata eccezione di difetto di competenza dell'ABF per essere la vertenza relativa ad un rapporto commerciale tra il cliente e l'esercente.

La domanda articolata dal ricorrente trova il proprio fondamento nel rapporto intercorrente con l'esercente del servizio di carta di credito al quale il ricorrente rimprovera di non aver bloccato, o stornato, il pagamento a favore dell'esercente anche dopo che l'erroneità dell'addebito era stata, a suo dire, dimostrata, ed anche per aver accolto nel circuito commerciale abilitato a ricevere pagamenti mediante la specifica carta di credito soggetti truffaldini. L'eccezione della resistente si fonda sull'assunto che in base alle previsioni contrattuali relative alla emissione di carte di credito essa è estranea ai rapporti contrattuali sottostanti il regolamento del debito assunto dal proprio cliente verso gli esercenti convenzionati. Tale eccezione riguarda quindi il merito della controversia e non già l'individuazione del legittimato passivo e meno che mai i limiti di competenza dell'ABF.

Nel merito però l'eccezione è fondata.

Il ricorrente, infatti, non nega di aver sottoscritto le ricevute dei pagamenti con carta di credito attraverso il POS, ma sostiene di averlo fatto *“in fiducia, di corsa, con ingenuità o peggio (...) sono il risultato di un errore o una truffa”*. In effetti gli indizi di una possibile truffa sussistono; ma ciò non attiene al rapporto intercorrente tra il ricorrente e la resistente. Quest'ultima si è limitata ad eseguire una delegazione di pagamento.

A ben vedere nemmeno il ricorrente sembra contestare la esecuzione della delegazione di pagamento in sé, ma sembra sostenere che tale forma di pagamento debba prevedere un obbligo accessorio del delegato che si concretizzerebbe in una attività di assistenza nel recuperare quanto sia già stato indebitamente pagato al delegatario. Senonché di simili obbligazioni accessorie non solo non vi è traccia nel contratto che regola il rapporto in questione, ma esse appaiono difficilmente configurabili per le ipotesi, come quella in esame, in cui il pagamento sia già stato effettuato e si debba procedere a un suo storno.

Quanto al rimprovero di aver accolto nel circuito abilitato a ricevere pagamenti mediante la carta di credito in questione anche esercenti inaffidabili, si deve osservare che a questo riguardo mancano persino gli elementi indiziari che possano sorreggere la base fattuale del rimprovero, posto che l'inaffidabilità è concetto che rinvia a condotte abituali e non ad un caso singolo.

PQM

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO