

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente (Estensore) |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Diana V. Cerini | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Dario Purcaro | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Prof. Avv. Alberto Monti | Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato |

nella seduta del 27 marzo 2012, dopo aver esaminato

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

FATTO

La società ricorrente, esercente attività commerciale, in data 21.3.2011 vendeva ad un proprio cliente merce per € 680,00 e l'operazione veniva regolata tramite carta di credito. Con nota del 26.5.2011 l'intermediario convenuto, che a suo tempo aveva stipulato con la ricorrente una convenzione per l'accettazione delle carte di pagamento indicate nella medesima, chiedeva alla parte attrice copia della documentazione relativa al suddetto acquisto in quanto il titolare della carta di credito aveva richiesto una verifica della transazione.

Con successiva nota del 5.7.2011 l'intermediario informava la ricorrente che il titolare della carta aveva respinto l'addebito riferito alla citata transazione in quanto non era stata inviata la documentazione richiesta e pertanto al cliente sarebbe stato riaddebitato l'importo dell'operazione, al netto delle commissioni.

La società ricorrente, con nota del 26.7.2011, faceva presente che non aveva fornito riscontro alla richiesta di documentazione a causa della chiusura del negozio; sottolineava, peraltro, che in un'altra occasione era stata contattata dall'intermediario al numero di cellulare comunicato all'accensione del rapporto. Provvedeva, pertanto, a trasmettere lo scontrino relativo all'operazione del 21.3.2011 di € 680,00.

L'intermediario, con nota del 3.8.2011, faceva presente che la lettera del 26.5.2011 era stata inviata alla controparte presso il recapito censito nei propri archivi e che era ritornata al mittente con la dicitura "destinatario trasferito". Con l'occasione rammentava le disposizioni contrattuali in materia di:

- obbligo dell'esercente di segnalare le variazioni di indirizzo e di denominazione;



- obbligo dell'esercente di fornire all'intermediario copia dei documenti di vendita entro 7 giorni dalla data della richiesta; l'inosservanza di tale obbligo dava alla controparte la facoltà di stornare gli importi accreditati.

Tenuto conto di quanto sopra, l'intermediario comunicava di non poter procedere all'annullamento dell'addebito della transazione.

Con il ricorso del 1°.9.2011 la società ricorrente ha chiesto all'Arbitro di "intimare alla (convenuta) il riaccredito dell'indebito importo stornato".

Ha contestato il fatto che il ritardo con cui è stata inviata la documentazione richiesta abbia impedito il riaccredito della transazione.

Oltre alla documentazione descritta nella fase del reclamo, al ricorso sono stati allegati in copia:

- evidenza dell'invio alla ricorrente della nota dell'intermediario del 26.5.2011, ritornata al mittente con la dicitura "destinatario trasferito";
- ricevuta pos del 21.3.2011 relativa alla transazione di € 680,00;
- evidenza dell'invio del ricorso alla controparte.

L'intermediario convenuto ha presentato le controdeduzioni con PEC, tramite il Conciliatore Bancario, il 24/10/2011 (con due giorni di ritardo rispetto al termine previsto).

Ha fatto presente, tra l'altro, che:

- il titolare della carta aveva contestato l'acquisto di € 680,00 e la corrispondente estera aveva aperto la procedura di "chargeback" nei confronti della convenuta;
- con raccomandata del 26.5.2011 l'intermediario aveva richiesto all'esercente la documentazione relativa alla vendita; la lettera, indirizzata al recapito censito nell'archivio della resistente, era ritornata al mittente il 15.6.2011 con l'indicazione "destinatario trasferito";
- l'intermediario aveva comunicato alla ricorrente che l'importo contestato le sarebbe stato addebitato in quanto, in assenza della documentazione richiesta, la convenuta non si era potuta opporre alla procedura di "chargeback" avviata dalla corrispondente estera che, pertanto, aveva provveduto ad addebitare la resistente; la lettera, inviata al medesimo recapito utilizzato in precedenza, veniva riscontrata dalla ricorrente;
- poiché nei giorni 16, 18, 19 e 21 marzo 2011 presso il terminale pos della ricorrente si erano verificati "ripetuti utilizzi illeciti di carte di credito", l'intermediario si era avvalso della facoltà di recedere dal contratto di convenzione, notificando alla controparte tale decisione con raccomandata del 22.3.2011.

Alla luce delle considerazioni svolte l'intermediario ha chiesto al Collegio di dichiarare non accoglibile il ricorso.

Come richiesto, le controdeduzioni sono state trasmesse alla ricorrente con raccomandata a.r..

DIRITTO

Emerge dalla documentazione versata in atti che alla ricorrente è stata indirizzata per lettera raccomandata una richiesta di chiarimenti circa un pagamento mediante carta di credito in data 26.5.2011; la stessa ricorrente ha risposto allegando copia dello scontrino richiesto in data 26.7.2011, adducendo di non aver potuto ricevere la precedente



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

comunicazione per chiusura del negozio. Sennonché il lasso di tempo intercorrente tra le due date ed il periodo dell'anno in cui esso si è collocato, rendono poco persuasiva tale spiegazione. In ogni caso, all'interno del rapporto contrattuale tra l'emittente una carta di credito e l'esercente convenzionato, è onere di quest'ultimo porsi in condizione di ricevere la corrispondenza ed acquisire conoscenza del suo contenuto in un ragionevole arco di tempo.

Non pare quindi illegittimo lo storno dell'accredito operato dall'intermediario emittente la carta di credito in esecuzione della procedura di "chargeback" attivata in seguito al disconoscimento dell'acquisto ad opera del legittimo titolare della carta. Tale procedura infatti, a tutela della posizione del cliente che abbia effettuato il disconoscimento, deve seguire tempistiche precise.

Giova anche aggiungere che lo scontrino prodotto tardivamente dalla ricorrente reca una sottoscrizione che non solo appare *ictu oculi* assai sospetta, ma che nella sua composizione grafica, peraltro ben leggibile, appare formata da sole tre lettere dell'alfabeto latino, nessuna delle quali compare nel nome del titolare della carta, peraltro formato da nove lettere. In queste condizioni è immediato concludere che l'utilizzatore abusivo della carta è stato identificato con elevata negligenza. E ciò, di nuovo, contrasta con gli obblighi assunti nel contratto stipulato con l'emittente la carta di credito in questione.

In queste condizioni il Collegio ritiene che il ricorso non possa essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO