



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Gustavo Olivieri.....	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un cliente professionista/imprenditore [Estensore]
Prof. Avv. Federico Ferro Luzzi.....	Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato

nella seduta del 13/05/2011 dopo aver esaminato

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

Fatto

La società ricorrente – operante nel comparto alberghiero – ha presentato ricorso all'ABF a seguito di un reclamo in merito a tre addebiti (per complessivi € 540) effettuati sul suo conto dalla banca a titolo di storno di altrettante operazioni con carta di credito contestate dal titolare della carta, che aveva parzialmente disconosciuto una prenotazione e non aveva “voluto firmare gli scontrini”.

Nel reclamo, la società ricorrente aveva sintetizzato così i fatti:

- il cliente aveva fatto 3 prenotazioni presso l'albergo dal 7.5.10 al 12.5.10 (5 notti) per un costo a notte di € 180;
- al suo arrivo si è presentato dicendo di avere una sola prenotazione e che le altre 2 le aveva fatte per errore;

- dalla corrispondenza intercorsa con il cliente si poteva evincere che questi aveva confermato tutte e tre le camere e come da *policy* chiaramente espressa nella prenotazione, le prenotazioni non erano né modificabili né cancellabili; l'eventuale cancellazione o modifica avrebbe comportato l'addebito dell'intero soggiorno;
- la parte ricorrente aveva cercato in ogni modo di andare incontro al cliente e infine gli aveva addebitato solo 3 notti, invece di 10 notti, come riteneva fosse suo diritto;
- il cliente non voleva pagare nulla ma avendo creato una perdita per l'albergo di € 1800, la società ricorrente riteneva congruo e onesto addebitare solo € 540;
- il cliente "non ha voluto firmare gli scontrini".

La banca, dal canto suo, ritiene di aver correttamente eseguito gli addebiti sul conto dell'esercente a in conformità a quanto previsto dalle condizioni contrattuali sottoscritte dal ricorrente. Infatti, secondo l'intermediario:

- gli storni si riferiscono a tre transazioni di € 180 ciascuna per il pagamento di prenotazione alberghiere disconosciute dal titolare della carta con segnalazioni pervenute in data 22.7.10 e in data 25.8.10;

- l'art. 4 delle pattuizioni contrattuali, Appendice A, prevede che "In relazione a quanto stabilito dall'art. 9 di adesione al Servizio..., si specifica che in alternativa alla digitazione del codice P.I.N. (Personal Identification Number), nei casi previsti, il Convenzionato farà sottoscrivere al Titolare/Portatore l'apposito scontrino stampato dal terminale, controllando la corrispondenza della firma con quella risultante sulla Carta, consegnerà al cliente la copia dello scontrino trattenendone l'originale. Nel caso in cui la Banca richieda copia dello scontrino, il Convenzionato si impegna a fornire quanto richiesto entro 7 giorni dalla data di ricezione della comunicazione. In caso di mancata o ritardata consegna della documentazione richiesta (a prescindere dalla verifica della validità o meno della documentazione stessa), la Banca ha la facoltà di stornare dal conto corrente del convenzionato gli importi delle transazioni oggetto della richiesta";

- in mancanza della esibizione della documentazione da parte del Convenzionato relativa alle tre transazioni oggetto della contestazione e tenuto altresì conto che come riferito dalla stessa società ricorrente nella lettera alla banca si tratta comunque di scontrini di spesa non sottoscritti dal Titolare della Carta, la Banca ritiene di aver correttamente provveduto a effettuare gli addebiti in contestazione, avvalendosi della facoltà di cui al richiamato art. 4 dell'Appendice A del Contratto.

Diritto

Il ricorso è infondato e dev'essere respinto. Ai fini del decidere, tuttavia, non è necessario affrontare la questione di merito sollevata dal ricorrente circa la sussistenza o meno del credito da questi vantato nei confronti del titolare della carta per la prenotazione alberghiera asseritamente effettuata e poi annullata. Ciò che rileva per valutare la correttezza dell'operato della banca è se questa si sia attenuta o meno alle previsioni negoziali che regolano l'uso della carta di credito e le annotazioni in conto che da esso scaturiscono.

Orbene, nel caso che occupa, è pacifico sia che il titolare della carta abbia contestato gli addebiti effettuati dall'esercente, sia che quest'ultimo non abbia fornito alla banca la documentazione cartacea relativa alle operazioni di cui è causa (i.e.: scontrini firmati dal titolare della carta).

Trova pertanto applicazione quanto previsto dal contratto stipulato fra l'esercente e la banca, a mente del quale, laddove quest'ultima richieda copia dello scontrino "il Convenzionato si impegna a fornire quanto richiesto entro 7 giorni dalla data di ricezione della comunicazione" precisando che, "in caso di mancata o ritardata consegna della documentazione richiesta (..) la Banca ha facoltà di stornare dal conto corrente del convenzionato gli importi delle transazioni oggetto della richiesta".

Ne discende che, trattandosi di operazioni contestate per le quali l'esercente non è stato in grado di produrre la relativa documentazione, la banca ha correttamente esercitato la facoltà prevista dal contratto che regola l'utilizzo della carta provvedendo a stornare i relativi accrediti dal conto.



Il comportamento dell'intermediario sopra descritto, oltre ad essere conforme a quanto contrattualmente pattuito con l'esercente, appare anche in linea con le disposizioni in materia di servizi di pagamento introdotte dal d. lgs. n. 11/2010 e segnatamente, con l'art. 11 di tale decreto, il quale prevede l'obbligo del prestatore del servizio (nella specie, la banca), in caso di mancata autorizzazione dell'operazione, di rimborsare immediatamente al pagatore l'importo dell'operazione medesima riportando il conto addebitato "nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento no avesse avuto luogo".

Tale conclusione, peraltro, non pregiudica in alcun modo l'eventuale azione diretta che l'esercente dovesse intentare nei confronti del titolare della carta per ottenere da questi il pagamento di quanto previsto dagli accordi intervenuti *inter partes* in merito alla cancellazione delle prenotazioni effettuate.

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE