



COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) DE CAROLIS	Presidente
(BA) TUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CAMILLERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CAPOBIANCO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) COSTANTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MASSIMIANA COSTANTINO

Seduta del 26/10/2017

FATTO

Dopo aver esperito infruttuosamente il reclamo in data 9/2/2017, parte ricorrente, in data 31/3/2017, ha proposto ricorso, contestando l'illegittimo storno, effettuato in data 11/11/2016, da parte della banca convenuta, delle somme accreditate a seguito di una transazione, tramite POS, effettuata in data 25/07/2016. Nel dettaglio, espone di aver appreso, a seguito di sommarie informazioni assunte presso la filiale, che lo storno conseguiva alla definizione di un procedimento di "contestazione" avviato dal titolare della carta di pagamento, non meglio circostanziabile. Riferisce di aver avuto conoscenza di tale contestazione solo tardivamente e che, solo per tale ragione, non forniva tempestivamente i chiarimenti sollecitati dall'intermediario. Lamenta, pertanto, la condotta della banca, in primo luogo, per essersi la stessa limitata a dare atto dell'esistenza di una contestazione senza effettuare le opportune verifiche circa la sua fondatezza e senza esplicitarne all'esercente le ragioni; in secondo luogo, per la violazione di canoni di buona fede e correttezza, in quanto, nonostante il rappresentante della società si fosse recato più volte presso la filiale, la banca non lo avrebbe mai informato di aver inviato una richiesta di chiarimenti mai riscontrata, considerato, in particolare, che il ricorrente, "non avvezzo all'utilizzo della PEC", non aveva controllato la casella di posta, facendo affidamento sulla prassi di invio delle "contestazioni" sulle transazioni a mezzo raccomandata. Con riferimento all'operazione stornata, benché ignori le ragioni della rivalsa, la società ricorrente riferisce di aver accettato il pagamento osservando scrupolosamente le istruzioni di carattere cautelativo ricevute. Ritiene che, qualora si trattasse di contestazione



conseguente ad un utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento, i relativi rischi debbano ricadere sul fornitore del servizio di *acquiring* e non già sull'esercente o sul titolare della carta. Ciò premesso, chiede al Collegio di dichiarare l'intermediario tenuto alla restituzione di € 2.990,00, oltre agli interessi e alle spese legali dalla data dell'addebito. L'intermediario si è costituito, facendo pervenire le proprie controdeduzioni in data 22/5/2017. Lo stesso premette che la società ricorrente (esercente un'attività di rivendita pneumatici) ha sottoscritto, in data 25/05/2015, un contratto di convenzionamento per usufruire del servizio POS e del servizio *acquiring* per il regolamento delle transazioni effettuate con carta di credito. Precisa, anzitutto, che le modalità di comunicazione utilizzate nel caso di specie (PEC) sono state adottate dall'intermediario in conformità di quanto espressamente previsto dal contratto. Inoltre, riferisce che, al fine di rimborsare anticipatamente la banca corrispondente, si è legittimamente rivalsa sull'esercente, inadempiente dell'obbligo di cooperazione consistente nel mettere a disposizione la documentazione di vendita (scontrini, fatture, copie della ricevuta sottoscritta da colui che abbia utilizzato la carta, etc), così come esplicitamente previsto nel contratto di *acquiring*. Stante il suddetto inadempimento della società ricorrente e considerata la legittimità della procedura di *charge-back*, l'intermediario chiede, pertanto, di respingere il ricorso.

DIRITTO

Come desumibile dalla narrativa, il ricorrente chiede che *“l'Istituto venga riconosciuto inadempiente agli obblighi di legge e contrattuali nei confronti della società [ricorrente] e che, riconosciuta come “regolare” l'operazione contestata, provveda in ogni caso alla restituzione della somma di Euro 2.990,00, oltre interessi e spese legali a far data dall'indebito prelievo”*. L'intermediario *“poiché la banca non ha potuto verificare i documenti di vendita nei tempi previsti nella procedura di chargeback, a causa della mancata collaborazione da parte dell'esercente rimasto silente alla richiesta della documentazione formulata, [...] richiede [...] di rigettare integralmente la richiesta di rimborso.”* La questione sottoposta a questo Collegio ha ad oggetto la presunta illegittimità della procedura di *“chargeback”* attivata dall'intermediario resistente (*“acquirer”*) in relazione ad una transazione effettuata presso la società ricorrente. Il tema del contendere investe un delicato profilo del rapporto negoziale (in gergo *“convenzione”* o *“contratto di convenzionamento”*) che si instaura fra un fornitore di beni o servizi (spesso definito *“esercente”* nel linguaggio contrattuale) e l'emittente una carta di credito, volto, tra l'altro, a regolare le modalità operative di prestazione del servizio e le reciproche responsabilità delle parti nel caso di utilizzi irregolari dello strumento di pagamento. In simili casi, e precisamente nel momento in cui il titolare della carta disconosca l'addebito invocando di non aver mai compiuto l'operazione che vi avrebbe dato origine, l'emittente è uso procedere al riaddebito (*chargeback*) all'esercente dell'importo corrispondente alle spese disconosciute, in prima battuta invece accreditato al fornitore nella presunzione della regolarità dell'operazione. Tale riaddebito è reso possibile da talune disposizioni contenute nei contratti di convenzionamento i quali stabiliscono le seguenti regole: a) l'esercente è tenuto ad osservare talune regole operative e ad assolvere talune formalità volte ad accertare l'identità dell'utilizzatore della carta; b) in caso di disconoscimento dell'operazione, l'esercente, su richiesta dell'emittente, deve prestare un servizio di cooperazione informativa, principalmente consistente nel mettere a disposizione dell'emittente la documentazione di vendita (scontrini, fatture, copie della ricevuta sottoscritta da colui che abbia utilizzato la carta e così via); c) infine, il contratto di convenzionamento include una clausola di chiusura, tesa ad addossare, in ogni caso e



senza condizione alcuna, all' esercente il rischio relativo al disconoscimento all' utilizzatore. La tematica del chargeback è stata oggetto di alcune pronunce del Collegio di Coordinamento. In particolare, con la decisione n. 3299/2012 il Collegio ha stabilito il principio per cui la clausola di chargeback è nulla ai sensi dell' art. 1229 c.c. ogniqualvolta essa *“conduca all' esclusione di responsabilità dell' emittente”* anche ove lo stesso dovrebbe rispondere a titolo di dolo o colpa grave. Al contrario, la menzionata clausola mantiene la propria validità allorché la circostanza che ha reso necessario il chargeback scaturisca dall' inadempimento dell' esercente ai doveri di diligenza e prudenza che gli competono. Inoltre, il Collegio di Coordinamento dalla nullità – nei limiti dianzi chiariti – della clausola di chiusura, nonché dal più generale principio di buona fede nell' esecuzione del contratto sancito dall' art. 1375 c.c. e che come tale trova applicazione nonostante qualsivoglia contraria o riducente disposizione pattizia, fa discendere che *“l' emittente non può legittimamente limitare la sua condotta ad una passiva accettazione del disconoscimento operato dal titolare, dovendo al contrario attivarsi al fine di accertare la reale fondatezza del disconoscimento stesso. Solo in questo modo può effettivamente realizzarsi un equo temperamento fra il descritto interesse dell' esercente a poter contare sull' affidabilità del servizio e il correlato interesse del titolare e dell' emittente a non subire le conseguenze di un uso fraudolento della carta”*. Orbene, nel caso di specie, dalla documentazione in atti non emergono elementi che facciano dubitare del rispetto da parte dell' esercente delle procedure e degli obblighi sullo stesso gravanti in sede di accettazione dello strumento di pagamento. La ricorrente, infatti, riferisce di aver adottato le dovute cautele nell' accettazione dei pagamenti e produce all' uopo lo scontrino POS, sul quale è apposta la firma del titolare, ed invero controparte non contesta tale circostanza. Di contro, per quanto concerne la condotta dell' intermediario, non è chiara la dinamica dei fatti che abbia portato lo stesso allo storno della transazione. Infatti, il resistente si limita a riferire di aver effettuato le dovute verifiche non limitandosi *“ad una passiva accettazione del disconoscimento operato dal titolare della carta, i cui estremi non sono in [suo] possesso, ma si è attivata al fine di accertare la reale fondatezza del disconoscimento stesso”*. Tuttavia, non ha provato tale circostanza né ha esplicitato all' esercente le ragioni di tale contestazione. Né in alcun modo la circostanza che la resistente operava in qualità di mero acquirer potrebbe giovare a mandarla esente da responsabilità. Infatti, è proprio l' acquirer che, a seguito della segnalazione dell' emittente di disconoscimento dell' operazione da parte del titolare della carta, è preposto ad iniziare la *“procedura di disputa”* e, in caso di esito negativo della stessa, è tenuto ad addebitare l' esercente. Pertanto, non può sostenersi che la banca, in presenza di una richiesta (di storno) dell' emittente, non potrebbe rifiutarsi di addebitare il conto dell' esercente. Anzi, come già sostenuto dall' Abf (Coll. Napoli, n. 4661/2017), è vero esattamente il contrario, nel senso che intanto la banca potrà dare seguito alla richiesta di storno avanzata dall' emittente, in quanto ravvisi la sussistenza dei presupposti a tal fine richiesti ed, in particolare, la esistenza (allegata dall' emittente) di un inadempimento, da parte dell' esercente, degli obblighi derivanti dalla convenzione” (così anche Collegio di Roma, nn. 3795/2012, 2046/2015). Inoltre, per quanto concerne la condotta dell' esercente, sembra scusabile la violazione da parte dello stesso del termine di 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta per la presentazione dello scontrino originale e della documentazione richiesta dalla banca. Infatti, se da un lato è vero che l' art. 19 del contratto di *acquiring* prevede espressamente che la banca possa utilizzare, come metodo di comunicazione con l' esercente, *“anche”* e non solo l' indirizzo di posta elettronica certificata, così come è accaduto nel caso di specie, è anche vero che il ricorrente ha riposto legittimo affidamento nella prassi precedente di invio delle *“contestazioni”* sulle transazioni a mezzo raccomandata, circostanza peraltro non contestata dalla banca. Sicché il rispetto del



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

principio di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto avrebbe dovuto suggerire al resistente, di fronte al silenzio di parte ricorrente, di porre in essere una verifica ulteriore (mediante una e-mail ordinaria o una semplice telefonata) volta ad accertare il disguido e a perfezionare la procedura che avrebbe dato modo alla ricorrente di assolvere al proprio ed evitare l'automatico riaddebito invece operato dal resistente. Alla luce di quanto sopra esposto, questo Collegio ritiene di poter accogliere la richiesta del ricorrente di restituzione in suo favore dell'importo di € 2.990,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo. Resta, comunque, salva la possibilità per la Banca, dopo aver compiuto i dovuti accertamenti, di attivare le iniziative che riterrà più opportune sulla base delle prescrizioni contrattuali. Per quanto concerne la richiesta di liquidazione delle spese legali, si ritiene che esse non possono comunque essere liquidate, tenuto conto della particolare posizione delle parti, entrambe parzialmente inadempienti.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario proceda al riaccredito a favore del ricorrente dell'importo di € 2.990,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
BRUNO DE CAROLIS