

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) GRECO	Presidente
(RM) RECINTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SIRGIOVANNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) GRANATA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) COEN	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GRANATA ENRICO

Seduta del 13/12/2019

FATTO

Con ricorso presentato in data 13.8.2019 la ricorrente espone di essere titolare di un conto corrente e di una carta prepagata presso l'intermediario convenuto.

Riferisce di aver contestato, già con un primo reclamo del 5.11.2018 in cui rappresentava l'inadempimento del beneficiario, quattro operazioni effettuate in favore di un esercente nel mese di luglio 2018, per complessivi € 744,00, addebitate sulla propria carta prepagata, e precisamente operazione Mastercard delle ore 17:31 del 12 luglio 2018, di importo pari a € 110,00; operazione Mastercard delle ore 06:44 del 17 luglio 2018, di importo pari a € 220,00; operazione Mastercard delle ore 00:00, del 23 luglio 2018 di importo pari a € 214,00; operazione Mastercard delle ore 00:00 del 25 luglio 2018, di importo pari a € 200,00.

Fa presente di aver sollecitato un riscontro il 13.2.2019 e il 12.4.2019; di essere stata informata il 15.4.2019 che la pratica era in lavorazione; di aver formulato un ulteriore sollecito il 29.5.2019.

Riporta che l'intermediario riscontrava negativamente il reclamo il 25.6.2019 affermando: di aver tentato di contattarla via filo il 15.11.2018, al fine di richiedere un'integrazione documentale; che era seguita una mail del 16.11.2018 contenente una richiesta di contatto, rimasta inevasa; che con telefonata del 15.2.2019 era riuscito a riscontrare la richiesta, sollecitando la produzione di alcuni documenti nonché chiedendo di chiarire in



cosa il servizio fornito dall'esercente non era stato conforme e se aveva già provveduto a chiedere allo stesso il rimborso dei costi non riconosciuti; che era decorso il termine per gestire le contestazioni della ricorrente.

Riconosce di essere stata contattata il 15.11.2018 ed il 16.11.2018, ma sostiene che non è emerso che i tentativi di contatto fossero preordinati alla lavorazione del suo reclamo. Afferma di aver tentato di contattare l'intermediario, senza successo, e che questi avrebbe potuto richiederle la documentazione integrativa con la comunicazione del 15.4.2019 o con altri canali.

Rappresenta di aver presentato un secondo reclamo in data 3.7.2019, anch'esso riscontrato negativamente.

Ritiene che l'intermediario, trattando con estrema superficialità le contestazioni formulate, abbia compromesso la possibilità di ottenere il rimborso della somma di € 744,00.

Chiede che l'intermediario la risarcisca dell'importo di € 744,00.

Con le controdeduzioni l'intermediario resistente riferisce di aver effettuato il 15.11.2018 un tentativo infruttuoso di contatto telefonico volto a richiedere la produzione della documentazione necessaria per avviare la procedura di chargeback e di aver successivamente inoltrato, in data 16.11.2018, una mail con cui invitava la ricorrente a contattarlo, senza seguito.

Fa presente che, non potendo avviare la procedura di chargeback per mancanza della documentazione necessaria, la richiesta di rimborso non veniva accolta. Seguiva la ricezione di un secondo reclamo, debitamente riscontrato.

Eccepisce: che gli ordini di pagamento sono stati correttamente impartiti dalla ricorrente e da esso eseguiti; che la controversia concerne una controversia fra la ricorrente e il beneficiario dei pagamenti e non un utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento, tuttora operativo; che il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 1260/2014, ha affrontato la questione del diritto dell'utilizzatore di uno strumento di pagamento al rimborso da parte dell'emittente dell'importo di un acquisto, a seguito di un inadempimento imputabile all'esercente beneficiario del pagamento stesso, giungendo alla conclusione che l'intermediario è tenuto al rimborso soltanto in caso di inadempimento o inesatto adempimento dell'ordine; che comunque l'art. 17 del d.lgs. n. 11/2010 riconosce il diritto dell'utilizzatore al rimborso soltanto qualora, pur decorsi i termini di revocabilità del pagamento, lo stesso è stato pattiziamente riconosciuto; che l'art. 4, Sezione III bis, del regolamento contrattuale sottoscritto dalla ricorrente esclude la responsabilità dell'intermediario per questioni attinenti ai rapporti tra l'utilizzatore e gli esercenti e prevede l'irrevocabilità dell'ordine impartito con la carta.

Chiede che il ricorso sia rigettato, in quanto infondato.

Con repliche alle controdeduzioni la ricorrente, ripercorsi i fatti descritti nel ricorso, ribadisce di riconoscere di aver ricevuto il tentativo di contatto telefonico del 15.11.2018 e la mail del 16.11.2018, sottolineando che non emergeva che tali contatti fossero relativi al suo reclamo.

Contesta di aver ricevuto ulteriori richieste di produzione di documentazione integrativa ai fini della procedura di chargeback.

Con ulteriori repliche l'intermediario richiama i contenuti delle controdeduzioni.

DIRITTO

La ricorrente lamenta il ritardo con cui l'intermediario resistente ha evaso la sua contestazione di quattro operazioni di pagamento disposte con una carta prepagata in favore di un esercente per l'acquisto di servizi di trading online, per cui si è reso inadempiente. Afferma che ciò le ha precluso la possibilità di attivare la procedura di



chargeback e di ottenere il rimborso delle operazioni contestate. Chiede il risarcimento del danno subito, per pari importo, da parte dell'intermediario convenuto. L'intermediario resiste eccependo che la mancata trasmissione della documentazione richiesta alla ricorrente, gli ha impedito di attivare la procedura di charge back.

Si osserva che già con il primo reclamo del 5.11.2018 la ricorrente allega copia del modulo di disconoscimento dell'addebito delle operazioni di cui chiede il rimborso, accludendo una nota che illustra i motivi della contestazione.

Dichiara in tale nota che le operazioni in questione sono state disposte in favore di un esercente "per ricevere un servizio consistente in attività di "Trading online" mediante l'utilizzo di un telefono cellulare con sistema operativo android", e che tuttavia le veniva fornito un servizio "assolutamente non conforme alle leggi vigenti in Italia", non venendo informata sui rischi inerenti l'attività espletata e sul conflitto di interessi oltreché sull'inadeguatezza delle operazioni di trading effettuate rispetto al proprio profilo. Aggiunge che in sede di collocamento di prodotti complessi, come nel caso di specie, la Consob ha chiarito (con comunicazione n. 0097996/2014) che gli intermediari non possono utilizzare informazioni acquisite per il solo tramite di un questionario standardizzato, dovendo dotarsi altresì di ulteriori elementi informativi assunti al di fuori di tale canale. Afferma inoltre che l'esercente "ha effettuato una serie di attività che hanno comportato ingenti perdite", di cui specifica la natura, ha fornito risposte insoddisfacenti alle proprie doglianze e chiuso l'account, così da impedire ulteriori reclami.

La ricorrente lamenta pertanto la mancata attivazione della procedura di chargeback in presenza di un inadempimento dell'esercente.

Si osserva che l'art. 17 del d.lgs. 11/2010, comma 1, dispone l'irrevocabilità dell'ordine di pagamento impartito dall'utilizzatore una volta che il pagamento è stato ricevuto dal prestatore di servizi, specificando, al comma 7 (successivamente abrogato dal d.lgs. 218/2017, applicabile al caso di specie trattandosi di operazione effettuata nel luglio 2018), che "L'irrevocabilità di un ordine di pagamento non pregiudica il rimborso al pagatore dell'importo dell'operazione di pagamento eseguita in caso di controversia tra il pagatore e il beneficiario".

In vigore del suddetto comma 7 il Collegio di Coordinamento ha chiarito, con le decisioni nn. 1259 e 1260/2014, che detto comma non pone alcuna eccezione al "principio della irrevocabilità" per il caso di controversia tra il pagatore ed il beneficiario, mirando a rendere possibile la revoca solo quando questa sia prevista da una fonte di tipo convenzionale o normativo. Tale pronuncia ha chiarito altresì che le contestazioni riguardanti presunti vizi del bene acquistato devono essere presentate nei confronti del beneficiario del pagamento e non, invece, nei confronti del soggetto emittente, statuendo che: "Dall'esame della direttiva 2007/64/CE, di cui la detta normativa è attuazione, emerge in modo chiaro che il diritto al rimborso non deriva dal fatto che è insorta una disputa tra il pagatore ed il beneficiario, ma può - in deroga al principio di irrevocabilità - essere attribuito al pagatore nei confronti del prestatore di servizi di pagamento da clausole del contratto quadro, da norme di legge nazionali o da fonti sublegali nazionali, nel caso di disputa tra il pagatore ed il beneficiario del pagamento".

Quanto all'epoca affermato dal Collegio di coordinamento non sembra inciso dalle modifiche apportate dal d.lgs. 218/2017 all'art. 17 del d.lgs. 11/2010, e in particolare dall'abrogazione del suddetto comma 7, rimanendo pertanto fermo che l'emittente della carta è tenuto al riaddebito in forza di apposite norme, previste di regola nei contratti di convenzionamento, finalizzate a porre esclusivamente in capo all'esercente ogni rischio connesso a operazioni compiute fraudolentemente e disconosciute dal legittimo possessore dello strumento di pagamento.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'intermediario evidenzia che la regolamentazione contrattuale relativa alla carta in questione allegata in atti, prevede espressamente (Sez. III-bis, art. 4) l'irrevocabilità dell'ordine impartito tramite tale strumento, disponendo inoltre che, in caso di controversia con gli esercizi convenzionati, il titolare "dovrà rivolgersi esclusivamente agli esercenti presso i quali ... ha ottenuto i servizi, restando in ogni caso esclusa la responsabilità della banca ...".

Dalla documentazione in atti risulta peraltro con sufficiente chiarezza che entrambe le parti, ritengono applicabile alla vicenda in questione la procedura di charge-back, in forza quindi della convenzione applicabile al riguardo al caso di specie.

Come sopra rilevato, la ricorrente esplicita nel reclamo del 5.11.2018 gli adempimenti imputati all'esercente beneficiario dei pagamenti di cui chiede il rimborso nello svolgimento dei servizi (di trading) prestati; l'intermediario eccepisce che la ricorrente non ha trasmesso in tempo utile la documentazione richiesta, necessario per l'avvio della procedura di charge back.

In mancanza, nella documentazione in atti, della convenzione della regolamentazione sul charge-back applicabile nel caso di specie, non è possibile verificare quali fossero i termini e i presupposti di applicazione e svolgimento della stessa. Inoltre, dalle interlocuzioni intercorse fra le parti emerge che l'intermediario resistente ha più volte tentato di stabilire un contatto con la resistente, come da questa riconosciuto (in particolare via filo il 15.11.2018 e via mail il 16.11.2018) al fine di acquisire la documentazione necessaria per la procedura di rimborso, senza successo. Successivamente (15.2.2019) l'intermediario riusciva a contattare la ricorrente, sollecitando la produzione di alcuni documenti nonché chiedendo di chiarire in cosa il servizio fornito dall'esercente non era stato adeguato e se aveva già provveduto a chiedere allo stesso il rimborso dei costi non riconosciuti. Tuttavia la documentazione richiesta non risulta essere stata fornita.

Ne deriva che non può essere censurata la condotta dell'intermediario nelle vicende all'origine della controversia.

Il ricorso non può pertanto essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FERNANDO GRECO