COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SIRGIOVANNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) SARZANA DI S. IPPOLITO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MARCO MARINARO

Seduta del 11/03/2022

FATTO

La parte ricorrente espone che l'8.12.2020 ha acquistato un prodotto online per euro 225,00 la cui consegna era prevista il 9.4.2021.
Il 10.4.2021 ha inviato reclamo all'intermediario chiedendo l'attivazione della procedura di chargeback, poiché non ha ricevuto la merce ed il 20.4.2021 l'intermediario ha riscontrato la richiesta, affermando che il reclamo si sarebbe risolto indicativamente da 30 a 60 giorni.
Tuttavia, nonostante i numerosi solleciti non ha ricevuto nessuna risposta né il rimborso richiesto.
L'intermediario resiste al ricorso e precisa che le transazioni internazionali poste in essere tramite gli strumenti di pagamento sono sottoposte alle regolamentazioni del circuito internazionale, su cui il dispositivo utilizzato è abilitato ad operare. In particolare, per la gestione delle contestazioni tra i titolari di carta e gli esercenti (come il caso di specie), i suddetti circuiti mettono a disposizione degli istituti emittenti una procedura cosiddetta di "chargeback".
A seguito della segnalazione ricevuta, l'intermediario non ha potuto recuperare l'importo reclamato mediante l'apposita procedura prevista dal circuito internazionale V*** poiché scaduti i termini per la richiesta. Infatti, il pagamento effettuato risale alla data del 08/12/2020, mentre la presentazione del reclamo avanzato dalla ricorrente riporta la data del 10/04/2021.

L'intermediario afferma che per poter avviare il procedimento in argomento, le regolamentazioni riguardanti la gestione delle dispute interbancarie, prevedono che il titolare di carta, richieda la procedura del chargeback entro i tempi previsti, che in questo caso sono pari a 120 giorni.
Con le repliche la parte ricorrente precisa che in data 8.12.2020 oltre all'ordine oggetto del ricorso, ha eseguito ulteriori due ordini per l'importo di € 11,00 ciascuno.
Anche per questi due ordini ha fatto richiesta di chargeback il 15.4.2021 e il 19.4.2021 e l'intermediario ha riscontrato il reclamo, accettando la richiesta. Infatti, il 1.7.2021 ha ricevuto il rimborso complessivo di €. 22,00.
La ricorrente, pertanto, contesta la tardività della richiesta di chargeback per l'operazione oggetto di ricorso poiché le altre richieste, sebbene ricevute successivamente, sono state accolte. Insiste, pertanto, nel richiedere il rimborso di € 225,00.

DIRITTO

1.- La parte ricorrente chiede il rimborso di € 225,00, corrispondente a un pagamento online di un prodotto non consegnato.
2.- L'oggetto del contendere attiene quindi ad una richiesta di rimborso della somma oggetto di una operazione di pagamento a seguito della mancata consegna della merce da parte del fornitore:
Nel caso di specie, non è contestata la riferibilità dell'operazione alla ricorrente, che infatti non disconosce il pagamento dalla stessa eseguito a favore del merchant, ma censura invece la condotta dell'intermediario giacché non avrebbe intrapreso, diversamente da quanto preannunciato con nota del 21.4.2021, la procedura di chargeback per il recupero della somma.
Posto, quindi, che non risulta applicabile l'art. 11, d.lgs. n. 11/2010, riguardante la responsabilità dell'intermediario per operazioni di pagamento non autorizzate, il Collegio è chiamato a valutare se l'intermediario emittente lo strumento di pagamento (issuer) abbia gestito correttamente la procedura di chargeback e se sia eventualmente tenuto al rimborso di pagamenti effettuati dal cliente in favore del beneficiario.
Questo Arbitro ha avuto modo di chiarire che la procedura di chargeback non viene attivata dall'intermediario in ragione di un obbligo derivante dalla normativa di settore che, all'opposto, ai sensi dell'art. 17 del d.lgs. 11/2010 applicabile al caso di specie, prevede la generale irrevocabilità dell'ordine di pagamento, anche qualora disposto dal beneficiario previa autorizzazione del pagatore, facendo tuttavia salvi eventuali accordi negoziali in deroga a tale principio:
3.- Sulla questione oggetto di lite, in applicazione dei princìpi affermati dal Collegio di coordinamento (dec. nn. 1259 e 1260 del 2014), la procedura di chargeback è applicabile soltanto quando questa sia prevista da "una fonte di tipo convenzionale o normativo", di cui, nel caso di specie, non vi è evidenza in atti.
Tuttavia, la possibilità di attivare la procedura di chargeback è pacificamente riconosciuta dall'intermediario, che nella nota del 20/4/2021 comunicava alla cliente di aver inoltrato presso il relativo circuito la richiesta di chargeback, salvo poi affermare in sede di controdeduzioni di non aver potuto recuperare l'importo reclamato, essendo scaduto il termine di 120 giorni previsto dal V** Core Rules per intraprendere la procedura.
4.- Sul punto si rileva che l'intermediario non produce evidenza di un eventuale tentato avvio della procedura né dell'esito negativo della stessa, mentre deposita in atti il Regolamento del circuito su cui è avvenuto il pagamento de quo, a comprova dell'impossibilità di procedere all'apertura della disputa per il decorso dei termini ivi consentiti.

Invero, dalla predetta disciplina si desume che, per le dispute aventi ad oggetto la mancata consegna di merci o servizi, sono previsti i seguenti limiti temporali, validi nell'Area Europa: 120 giorni di calendario dalla data di processo della transazione; 120 giorni di calendario dalla data di prevista consegna del bene al titolare della carta (purché sia rispettato il limite di 540 giorni dalla data di transazione).

5.- Pertanto, rilevato che, nel caso in esame, l'intermediario non nega l'esperibilità del rimedio del chargeback (che deve ritenersi quindi applicabile secondo le regole proprie del circuito V***), ma lo subordina al fatto che le richieste di rimborso siano presentate entro il termine di centoventi giorni dalla data dell'operazione, decorso il quale termine, esse non sono più accoglibili, occorre valutare se alla luce del Regolamento sopra richiamato si possa ravvisare nella condotta dell'Intermediario una forma di responsabilità per il mancato avvio della procedura di chargeback e del conseguente venir meno di una possibilità di recupero della somma da parte della ricorrente.

Ad avviso del Collegio alla luce delle evidenze documentali deve essere censurata la condotta dell'intermediario che ha prospettato alla cliente la possibilità di avviare una pratica di chargeback senza tuttavia portarla a termine secondo le norme del Regolamento applicabili alla fattispecie considerata anche la tempestività della sua richiesta (diversamente da quanto eccepisce la parte resistente).

Infatti, nel caso di specie, la ricorrente avrebbe dovuto ricevere il bene acquistato entro cinque giorni dal momento in cui l'ordine sarebbe diventato definitivo, ovvero entro l'8.4.2021. La richiesta di attivazione della procedura di chargeback è stata inoltrata all'intermediario il 10.4.2021 e, dunque, risultano rispettati i 120 giorni dalla data di consegna prevista (8.4.2021) e i 540 giorni dalla data della transazione (8.12.2020).

La domanda deve dunque essere ritenuta fondata e merita integrale accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 225,00.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
PIETRO SIRENA