

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

| | |
|--------------------------|---|
| (NA) MARINARI | Presidente |
| (NA) MAIMERI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (NA) SANTAGATA DE CASTRO | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (NA) CAPOBIANCO | Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari |
| (NA) SCOTTI | Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti |

Relatore SCOTTI ANNA

Nella seduta del 09/11/2015 dopo aver esaminato:

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

FATTO

La questione oggetto della controversia attiene alla contestazione del mancato accredito del controvalore di alcune transazioni, rivelatesi fraudolente, nonché della revoca del convenzionamento del servizio POS.

Con ricorso presentato con l'assistenza di un difensore il 29 maggio 2015 – preceduto da reclamo del 23 marzo 2015, nei confronti di due intermediari, riscontrato da uno solo di essi il 20 aprile 2015 – il ricorrente ha esposto che, in data 3 agosto 2013, nell'esercizio della propria attività di impresa avente ad oggetto vendita al dettaglio, effettuava la vendita di merce per un importo complessivo di € 4.700,00 il cui pagamento veniva effettuato dall'acquirente con tre diverse carte di credito emesse dall'intermediario (B) e la transazione veniva regolarmente autorizzata. Il successivo 5 agosto, tuttavia, l'ufficio gestione frodi dell'intermediario emittente le carte (B), tramite telegramma, comunicava alla cliente il recesso dal contratto di convenzionamento diffidandola dall'accettare carte di pagamento e dall'emettere e negoziare i relativi ordini. A seguito della richiesta di chiarimenti formulata dalla ricorrente in merito al mancato accredito del controvalore delle transazioni, l'intermediario emittente (B) chiedeva l'esibizione della relativa documentazione di vendita ma, nonostante il tempestivo invio della medesima, non

effettuava né l'accredito dell'importo né ripristinava il servizio POS. In sede di reclamo, avanzato anche nei confronti della banca (A) presso la quale era intrattenuto il conto corrente di accredito, la ricorrente contestava la condotta degli intermediari invitandoli a procedere all'accredito del controvalore della transazione e alla riattivazione del servizio POS; insoddisfatta dell'esito del reclamo si è rivolta all'Arbitro bancario finanziario e ha chiesto la restituzione della somma di € 4.700,41 e la riattivazione del servizio POS.

Nelle controdeduzioni, presentate il 3 settembre 2015, l'intermediario (A) ha precisato di essersi limitato ad operare in conformità alle indicazioni fornite dalla società emittente la carta, essendogli preclusa ogni verifica in merito alle transazioni contestate. L'emittente ha comunicato, infatti, a mezzo fax la revoca del convenzionamento relativo al servizio POS a carico della ricorrente, chiedendo l'inoltro di eventuali ordini di pagamento presentati all'incasso dall'esercente senza provvedere al loro pagamento; di ciò la cliente è stata informata in più occasioni.

A sua volta, nelle controdeduzioni presentate il 24 luglio, l'intermediario (B) ha eccepito che il proprio sistema di sicurezza ha rilevato tempestivamente l'anomalia delle transazioni contestate in ragione del rapido succedersi delle medesime e dell'importo particolarmente elevato di una di esse, non in linea con la normale operatività dell'esercente; tali anomalie hanno indotto ulteriori verifiche dalle quali è emerso che la carta utilizzata per la transazione più rilevante era stata bloccata dal legittimo titolare pochi minuti dopo il compimento della medesima. Dette circostanze, unitamente all'improvviso aumento di fatturato, spesso indicativo di attività irregolare nell'accettazione delle carte, hanno determinato la revoca della convenzione ai sensi dell'art. 25 del Regolamento Esercenti, nonché il blocco del pagamento degli importi. La resistente ha osservato, inoltre, che la fattura agli atti evidenzia che l'esercente a fronte di un'unica fattura ha consentito, in violazione dell'art. 15, comma 1, lett. e del Regolamento Esercenti, il frazionamento del pagamento in più transazioni; inoltre le firme apposte sui relativi scontrini presentano evidenti difformità.

DIRITTO

La soluzione della controversia ruota essenzialmente intorno all'anomalia delle operazioni contestate e all'adempimento diligente o meno del ricorrente degli obblighi connessi all'accettazione del pagamento effettuato mediante l'utilizzazione di una carta di credito. E' opportuno esaminare, in primo luogo, tale ultimo profilo perché attinente al punto nodale della violazione delle clausole contrattuali, secondo la prospettazione della resistente (B), la quale ha motivato la revoca del servizio POS e il mancato accredito delle somme oggetto della transazione allegando: *i)* la violazione del divieto di frazionamento del pagamento in più operazioni previsto dall'art. 15 del regolamento esercenti; *ii)* l'anomalia rispetto alla normale operatività dell'esercente; *iii)* il blocco di una delle carte di credito utilizzate, per segnalazione del titolare pochi minuti dopo la transazione; *iv)* l'applicazione, quindi, della clausola risolutiva espressa contenuta nell'art. 25 del detto Regolamento. Orbene, va innanzitutto rilevato che l'intermediario (B) non ha prodotto il contratto sottoscritto dal cliente, ma solo una copia del regolamento esercenti comunque non sottoscritta dal ricorrente: ne consegue l'impossibilità per il Collegio di valutare il contenuto degli obblighi imposti all'esercente dal contratto e la loro eventuale violazione e la legittimità della risoluzione contrattuale disposta dalla resistente (B). Quest'ultima, inoltre, non ha dimostrato nemmeno le altre circostanze dedotte a fondamento della propria decisione di interrompere il rapporto con il ricorrente e di sciogliere il contratto. Basti pensare, peraltro, che il ricorrente, invece, ha prodotto la documentazione contabile di

corredo alla vendita pagata nelle modalità contestate, presentata su richiesta dell'intermediario (B) e che questo non ha impugnato; ed, ancora, sempre quanto alle risultanze istruttorie, che le stesse comunicazioni della resistente – il telegramma del 5 agosto 2013 e la lettera raccomandata del 16 ottobre 2013 – non hanno mai specificato puntualmente le ragioni della ritenuta natura fraudolenta delle operazioni.

In tale contesto, devono essere richiamati i principi delineati nelle decisioni dell'Arbitro bancario finanziario, scaturiti dalla preliminare considerazione – in vero, svolta per valutare la legittimità delle relative clausole contrattuali – che “l'emittente la carta, in quanto prestatore del servizio di pagamento, assume nei confronti del beneficiario esercente uno specifico obbligo di prestazione e che dal medesimo derivino all'emittente responsabilità esecutive che non possono integralmente annullarsi in presenza di una mera contestazione da parte del titolare (vero o apparente) pagatore, senza che gravi altresì sull'emittente un obbligo di adoperarsi per accertare la reale fondatezza della doglianza” (così il Collegio di coordinamento nella decisione n. 3299/2012), un comportamento che, nel caso di specie, non è dato riscontrare dagli atti del procedimento.

In assenza di adeguata dimostrazione della violazione delle norme contrattuali e, comunque, di ulteriori negligenze imputabili al ricorrente, si deve ritenere illegittima la condotta dell'intermediario (B) che ha risolto il contratto e bloccato i pagamenti. Tuttavia, la domanda del ricorrente rivolta ad ottenere la riattivazione del servizio POS non può essere accolta, per l'impossibilità di condannare l'intermediario a un *facere* incoercibile, stante la struttura del procedimento dell'Arbitro bancario finanziario; va, invece, accolta la domanda avente ad oggetto la restituzione della somma oggetto della transazione e non accreditata, pari a € 4.700,41.

Nessuna responsabilità può essere ascritta, invece, all'intermediario (A), presso il quale il ricorrente è titolare del conto corrente su cui erano accreditate le somme delle transazioni eseguite con il servizio POS, il quale ha fondatamente rilevato di essersi limitato ad operare in conformità delle richieste della resistente (B).

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara gli intermediari tenuti in solido alla restituzione della somma di € 4.700,41.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che gli intermediari corrispondano in solido 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
MARCELLO MARINARI