



COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) SANTAGATA DE CASTRO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) LIACE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) SILVESTRI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) CAMPOBASSO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MARIO CAMPOBASSO

Seduta del 24/11/2020

FATTO

La società ricorrente gestisce una attività alberghiera ed è intestataria di un contratto di *acquiring* (per il servizio di accettazione in pagamento delle carte) concluso con la banca convenuta. Riferisce che l'intermediario il 9/4/2020, nonostante fosse stato edotto di un accordo fra la ricorrente ed un proprio cliente relativo alla decisione – assunta in seguito alla cancellazione di una prenotazione – di non rimborsare l'importo versato, bensì di concordate differenti modalità di esecuzione della prestazione, ha addebitato sul suo conto corrente l'importo di 20.118,62 euro, senza alcuna autorizzazione e senza fornire alcuna ragionevole spiegazione che potesse giustificare tale addebito.

Specifica al riguardo che l'importo non era disponibile sul conto aziendale e la banca ha operato in maniera illegittima, facendo registrare un saldo negativo.

Pertanto la ricorrente chiede all'Arbitro l'immediato riaccredito dell'importo di euro 20.118,62.

L'intermediario ha presentato controdeduzioni nelle quali ricostruisce la vicenda come segue: la società ricorrente ha ricevuto due pagamenti eseguiti tramite carta di credito, rispettivamente di euro 8.000,00 in data 28/2/2020 e di euro 12.425,00 il 23/07/2019, a titolo di acconti versati da un suo cliente per la prenotazione di camere di hotel e nr. 2 eventi legati ad un matrimonio programmato per il 16/6/2020. Tali prenotazioni sono state poi annullate dal titolare della carta a causa della pandemia da Covid 19.

Ciò premesso, la banca (tramite un suo mandatario, che agisce in nome e per conto della stessa) ha ricevuto le contestazioni relative ai suddetti pagamenti. Invero, avvalendosi



delle apposite procedure del circuito interbancario, il titolare della carta, tramite il proprio intermediario, ha richiesto lo storno delle operazioni e la conseguente restituzione degli importi addebitati.

La ricorrente, informata per iscritto di tali contestazioni, delle motivazioni sottese alle stesse e della documentazione da produrre per opporsi alla disputa, ha riscontrato la richiesta spiegando di aver preso accordi con il titolare della carta – tramite l'agenzia che faceva da intermediario – per uno storno parziale delle somme. Tale documentazione non era tuttavia sufficiente, non costituendo prova che il titolare della carta avesse accettato uno storno parziale, e la banca, pur non avendo ricevuto l'ulteriore documentazione richiesta, si è comunque opposta alla disputa per l'importo totale, spiegando che il *merchant* (la società ricorrente) era disposto a stornare parzialmente gli importi addebitati. Tale risposta è stata però rifiutata dai circuiti interbancari, attesa, appunto, la mancanza di prova dell'accettazione dell'accordo da parte del titolare della carta.

Così, dopo aver informato la ricorrente, inviandole la prova di quanto sostenuto dalla corrispondente, sono stati eseguiti gli addebiti, anche questi portati a conoscenza della ricorrente.

Ricostruita la vicenda, la banca ribadisce la correttezza del proprio operato, eccependo che la contestazione formulata dalla ricorrente risulta infondata. A sostegno della sua conclusione, richiama le condizioni contrattuali relative al contratto sottoscritto dalla ricorrente.

In particolare, l'art. 10 contempla la possibilità che le operazioni vengano riaddebitate proprio a seguito di contestazione del titolare della carta. Afferma quindi di aver gestito la contestazione secondo i canoni di correttezza, trasparenza e buona fede, informando costantemente la cliente delle criticità della posizione, invitandola più volte ad integrare la documentazione, comunicandole l'esito della disputa e il conseguenziale addebito con tempestività.

Atteso che l'esercente non ha dimostrato il perfezionamento dell'accordo con il proprio cliente, ritiene che le conseguenze di tale circostanza non possono essere ricondotte ad essa banca.

Nella memoria di replica la società ricorrente insiste nell'accoglimento della domanda e, dopo aver ricostruito la vicenda che ha dato origine alla controversia nel dettaglio, specifica che il 6/3/2020 ha concluso con il cliente un accordo alle seguenti condizioni: rimborso parziale (pari a euro 8.425,00) e voucher di tre notti da sfruttare entro ottobre 2021.

Precisa di aver riscontrato la mail della banca volta ad informarla della disputa e della documentazione da produrre chiedendo espressamente al mittente di "non procedere assolutamente al rimborso". Tuttavia, nonostante tale esplicita richiesta, la banca, senza alcun preavviso, le ha addebitato arbitrariamente l'importo di euro 20.118,62.

Eccepisce quindi l'illegittimità della condotta della banca evidenziando di aver fornito valide spiegazioni del motivo per il quale il cliente non dovesse ricevere il rimborso e di non aver mai autorizzato la banca a procedere allo storno dei pagamenti. Invero, la banca senza autorizzazione, senza una sentenza né altro provvedimento del giudice ha ritenuto di sostenere le ragioni del cliente dell'albergo.

Eccepisce poi che le missive inviate dalla banca per la richiesta di documentazione non sono state inviate alla sede della società né ai titolari del conto corrente, ma all'ufficio prenotazioni dell'hotel. Infine, rappresenta che alcuni documenti allegati dalla convenuta sono in inglese e dunque non utilizzabili, non essendo stata depositata la traduzione giurata in italiano.



DIRITTO

I fatti esposti dalle parti sono relativi alla pratica del c.d. “chargeback”, vale a dire del riaddebito, da parte dell'emittente di uno strumento di pagamento di una somma dapprima accreditata a un esercente convenzionato, in seguito all'accertamento dell'uso abusivo dello strumento di pagamento stesso. Tale riaddebito è reso possibile da talune disposizioni contenute nei contratti di convenzionamento i quali, come nel caso di specie, 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 due 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.

Nel caso di specie, risulta che il titolare della carta ha avviato la procedura di disputa il 5/03/2020; l'intermediario si è quindi rivolto alla ricorrente il 10/03/2020 per ottenere la documentazione necessaria per opporsi alla disputa, specificando che il cliente ha contestato l'addebito in quanto sostiene di aver cancellato la prenotazione. Il giorno stesso la ricorrente ha risposto tramite e-mail inviando alla banca l'accordo con il cliente richiedendo di non procedere al rimborso.

In atti, tuttavia, risulta una mail intercorsa tra l'albergo ed un'agenzia. L'agenzia accetterebbe (il 6/3/2020, giorno successivo all'apertura della disputa da parte del cliente) la proposta di parziale rimborso dell'acconto (per euro 8.425,00) e di riconoscimento per l'importo residuo di un credito a prestazioni alberghiere da fruire entro ottobre 2021. Dalla documentazione disponibile non si ricava però alcun impegno in tal senso sottoscritto dal cliente, oppure una procura atta a dimostrare che la volontà espressa da tale agenzia di viaggi fosse vincolante per il cliente.

In altri termini, il Collegio deve rilevare una incompleta dimostrazione da parte del ricorrente degli elementi costitutivi della pretesa azionata, giacché lo stesso non ha dato prova di avere messo l'intermediario nelle condizioni di rifiutare il *chargeback*, fornendogli quelle informazioni che, se note, avrebbero potuto condurre ad un esito differente.

Prive di pregio sono infine le eccezioni del ricorrente in merito all'indirizzo della richiesta di documentazione all'ufficio prenotazioni dell'hotel, e della produzione di documentazione in inglese priva di traduzione giurata in italiano. Quanto al primo aspetto, basta rilevare che la ricorrente ha risposto tempestivamente, ancorché in modo inadeguato, alle missive dell'intermediario; pertanto le modalità di comunicazione adottate da quest'ultimo risultano essere state in concreto idonee ad instaurare il contraddittorio sulla procedura di disputa, a



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

prescindere da ogni considerazione in merito a quale specifico ufficio della cliente dovesse essere destinatario della corrispondenza relativa al *chargeback*. In merito alla produzione di documenti in lingua straniera, si osserva che la procedura davanti all'ABF è improntata a criteri di semplificazione formale e non impone la produzione di una traduzione giurata per i documenti il cui contenuto non è oggetto di contestazione; d'altra parte, l'inglese è lingua veicolare nei rapporti internazionali e la ricorrente dà prova, dalla documentazione prodotta, di essere in grado di corrispondere anche in tale idioma.
Ne consegue che il ricorso non può essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO