



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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) PORZIO | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (NA) CAMPOBASSO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore ESTERNI - MARIO CAMPOBASSO

Seduta del 15/09/2020

Esame del ricorso n. ████████/2020 del 19/05/2020

proposto da ██████████ A

nei confronti di 36081 - POSTEPAY S.P.A.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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) PORZIO | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (NA) CAMPOBASSO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore ESTERNI - MARIO CAMPOBASSO

Seduta del 15/09/2020

FATTO

La ricorrente riferisce di intrattenere con la banca resistente un contratto per la gestione dei pagamenti a mezzo carta di pagamento tramite POS. In data 17 e 18 marzo 2019 ha effettuato due transazioni di vendita mediante il suddetto POS per importi, rispettivamente, di € 500,00 e € 750; tali transazioni tuttavia non venivano accreditate sul conto. Pertanto dopo circa una settimana ha contattato l'intermediario resistente (acquirer) per chiedere delucidazioni; solo dopo ripetuti reclami, in data 20/04/2020, l'intermediario avrebbe specificato che il mancato accredito delle due transazioni era dovuto alle richieste di chargeback presentate da parte dell'emittente della carta.

La ricorrente chiede quindi all'Arbitro il rimborso dell'importo complessivo di € 1.250,00 relativo alle due transazioni, il rimborso delle spese di procedura e un indennizzo «per carenza degli oneri informativi».

L'intermediario ha presentato controdeduzioni nelle quali afferma che gli importi contestati, rispettivamente accreditati in data 17/03/2019 e 19/03/2019, sono stati successivamente stornati dalla carta nel mese di giugno 2019 in seguito alla ricezione della richiesta di chargeback da parte dell'emittente (issuer). L'intermediario chiede pertanto il rigetto del ricorso.

In sede di repliche la ricorrente insiste sull'accoglimento delle domande e lamenta, fra l'altro, di non aver ricevuto tempestivamente alcuna comunicazione da parte dell'intermediario inerente l'avvio della procedura di chargeback.



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 alcune disposizioni contenute nei contratti di convenzionamento i quali stabiliscono le seguenti regole:

- a) l'esercente è tenuto ad osservare determinate 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 è incontestato che sia avvenuto lo storno dell'importo relativo alle due transazioni indicate dal ricorrente, mentre l'intermediario non produce alcuna documentazione atta a dimostrare di aver operato il chargeback in conformità del regolamento contrattuale e dei principi di diritto sopra enunciati. Risulta invece dagli atti che l'intermediario ha menzionato per la prima volta la procedura di chargeback dopo oltre un anno dalla prima contestazione del ricorrente.

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. E' vero esattamente il contrario, nel senso che in tanto 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).

Nel caso di specie, per contro, eseguendo l'operazione di chargeback, la resistente non ha consentito all'esercente di poter dimostrare all'emittente che l'operazione era stata disposta correttamente.

Non può trovare accoglimento invece l'ulteriore domanda risarcitoria in quanto formulata in modo del tutto generico e priva di qualsiasi riferimento fattuale e delle necessarie prove in merito ad un danno patrimoniale o non patrimoniale sofferto.

Parimenti, quanto alla richiesta di risarcimento delle spese di assistenza legale, le



“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” non contemplano alcuna espressa previsione al riguardo, in coerenza alla natura alternativa del procedimento instaurabile – e di norma instaurato – senza il ministero di un difensore. Ciò non toglie tuttavia che, quando la parte ricorrente si sia avvalsa, nell’intero snodo procedimentale che va dal reclamo al ricorso, dell’ausilio di un difensore sopportandone il relativo costo, quest’ultimo possa e debba prendersi in considerazione non già quale autonoma voce di rimborso non prevista dalla vigente disciplina, bensì quale componente del più ampio pregiudizio patito dalla parte ricorrente. Nel precisare tale principio di diritto, il Collegio di coordinamento nella decisione n. 6174/2016 ha in particolare precisato che le spese di assistenza professionale debbono essere state chieste già nel reclamo. Nel dare continuità a tale orientamento, il Collegio rileva che la domanda di ristoro delle spese di assistenza legale è stata formulata in modo del tutto generico e soltanto in sede di repliche; pertanto non può trovare accoglimento.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l’intermediario tenuto alla restituzione dell’importo di € 1.238,75.

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

firma 1