

**COLLEGIO DI ROMA – DEC. N. 9347/2017 – PRES. MASSERA – REL. COLOMBO
FATTO**

Strumenti di pagamento – acquisto servizi on line – riaddebito - mancata informazione – illegittimità

Con ricorso del 22 febbraio 2017, l'istante, titolare di una struttura ricettiva, ha adito questo Arbitro, contestando il riaddebito (cd. *chargeback*) degli importi relativi a 25 transazioni a mezzo carta di credito, per complessivi € 5.398,00, operato in suo danno da parte dell'intermediario resistente.

In particolare, riferisce il ricorrente che, nel corso del 2016 e dell'inizio del 2017, alcuni clienti avrebbero prenotato – per il tramite di piattaforme *on line* – dei soggiorni presso la struttura alberghiera dell'istante, salvo poi cancellare le prenotazioni oltre i termini concordati sotto comminatoria di penale; penali che, pertanto, venivano incamerate dal ricorrente mediante accredito sul proprio conto, a valere sui conti collegati alle carte di credito a mezzo delle quali le prenotazioni erano state effettuate.

Senonché, soggiunge l'istante, senza ricevere comunicazione alcuna degli intervenuti disconoscimenti da parte dei clienti – diversamente da quanto era accaduto in passato in fattispecie analoghe (che avevano dato luogo a dispute conclusesi vittoriosamente per il ricorrente) – l'intermediario provvedeva a riaddebitare le somme richieste dai clienti.

Dunque, ritenendo illegittimo il comportamento della parte resistente, il ricorrente ha concluso per la condanna della stessa al rimborso di complessivi € 5.398,00.

Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario ha riferito che, a seguito delle richieste di storno pervenute dalle emittenti delle carte utilizzate, per conto dei titolari delle stesse, il servizio di *Acquiring* di esso intermediario provvedeva a richiedere al ricorrente la documentazione giustificativa per tutte le 25 operazioni contestate, tramite l'invio di una *mail* PEC all'indirizzo contrattualizzato.

Tali *mail*, tuttavia, non erano recapitate al ricorrente, risultando l'indirizzo PEC “non valido”, e così il personale dell'agenzia avrebbe provveduto ad informare il ricorrente sia verbalmente, sia rilasciando *brevi manu* a persona di sua fiducia un elenco dettagliato delle operazioni oggetto di storno.

Peraltro – sottolinea la banca – tali ulteriori avvisi venivano effettuati solo in via di maggiore cautela, posto che la Direttiva n. 2608 del 13.07.2015 emanata dal Ministero dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministero della Giustizia, prevede che l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'impresa debba essere un indirizzo valido univoco ed attivo.

Inoltre, nel lasso di tempo intercorso tra la prima contestazione del 14 marzo 2016 e l'ultima del 3 febbraio 2017, l'intermediario rileva di aver tenuto sempre costantemente aggiornato il ricorrente sul suo rapporto di conto corrente, inviando regolarmente gli estratti conto, documenti di sintesi e ogni altro pertinente documento contabile/informativo all'indirizzo contrattualizzato.

Sulla scorta di tali ragioni, dunque, la parte resistente conclude per il rigetto della domanda.

DIRITTO

Il ricorso appare fondato e dunque deve essere accolto.

Occorre premettere come sia pacifico, perché riferito da entrambe le parti, che le comunicazioni inviate dalla banca resistente all'indirizzo PEC dell'istante non gli siano mai pervenute, risultando inattivo il relativo indirizzo.

Orbene, secondo la banca, l'indirizzo in questione sarebbe stato quello indicato nel contratto, in guisa tale che – anche in virtù di quanto stabilito Direttiva n. 2608 del 13.07.2015 emanata dal Ministero dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministero

della Giustizia, in materia di obbligo di mantenimento di un indirizzo di posta elettronica certificata – l'invio delle anzidette comunicazioni avrebbe esaurito l'obbligo informativo a carico dell'intermediario.

Siffatta tesi, tuttavia, non può essere in alcun modo condivisa.

Se da un lato, infatti, gli indirizzi comunicati dall'istante nell'ambito dell'art. 20 del contratto (relativo, per l'appunto alle "comunicazioni della banca") erano un indirizzo fisico (la sede legale) ed un indirizzo di posta elettronica ordinaria, ma non anche l'indirizzo PEC presso cui le comunicazioni vennero indirizzate, dall'altro, la circostanza che le anzidette informative risultarono, pacificamente, mai pervenute, avrebbe dovuto indurre la banca ad informare l'istante con metodi alternativi (come effettivamente – secondo la resistente – sarebbe avvenuto, senza che tuttavia di ciò sia stata fornita prova alcuna).

Stante la mancata comunicazione delle avvenute contestazioni da parte dei titolari degli strumenti di pagamento, pertanto, deve ritenersi che il ricorrente non è stato materialmente posto nelle condizioni di poter difendere il proprio operato nell'ambito delle dispute apertesesi nei circuiti internazionali delle carte di credito, con evidente pregiudizio in capo all'istante medesimo.

In un simile contesto, dunque, ed in mancanza della prova circa l'effettiva comunicazione all'istante in relazione alle contestazioni delle operazioni poi stornate, il comportamento della banca risulta meritevole di censure, e l'intermediario va dunque condannato alla restituzione del complessivo importo di € 5.398,00 (pari, come detto, alla somma complessivamente riaddebitata), oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo.

P.Q. M.

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 5.398,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo (...omissis...)