



COLLEGIO DI ROMA- DEC. N. 17850/18 –PRES. MASSERA – REL. MONTESI

Strumenti di pagamento – furto carte di credito – disconoscimento transazione – storno – contestazione - assenza di prova – rigetto.

L'assenza di elementi probatori tesi a contestare la legittimità dello storno di un pagamento effettuato tramite carta di credito non consente di valutare la fondatezza della domanda. (MDC)

FATTO

La ricorrente, titolare di un conto presso un terzo intermediario, offre servizi di noleggio autovetture con conducente. Questa, in virtù della convenzione con l'istituto di pagamento X, è abilitata a eseguire transazioni tramite POS. Il relativo servizio è gestito dall'odierna resistente.

Il 30.06.2017 un Tale ha contattato la società ricorrente per prenotare, per conto di un proprio cliente, un tour per le vie di Roma della durata di 4 ore e il trasferimento del cliente da Roma sino all'aeroporto di Malpensa. Raggiunto l'accordo sul prezzo e le modalità dei servizi, il cliente della ricorrente ha comunicato a quest'ultima gli estremi di due carte di credito, che, una volta digitato il PAN, hanno pre-autorizzato il pagamento.

Ciò verificato, il 30.06.2017 la società ricorrente ha eseguito la prestazione e successivamente, in data 03.07.2017, sono stati accreditati sul conto della stessa € 140 per il tour ed € 900 per il trasferimento da Roma all'aeroporto di Malpensa.

Successivamente, in data 11.09.2017 - due mesi dopo la transazione e senza alcuna preventiva comunicazione - la società ricorrente ha accertato lo storno di € 889,65. Dopo numerosi tentativi, la ricorrente è riuscita a contattare l'istituto di pagamento X, apprendendo che le carte utilizzate per la transazione erano state oggetto di furto. Pertanto, in data 19.09.2017, la ricorrente ha reclamato il riaccredito nei confronti dell'istituto di pagamento X e dell'odierna resistente. Il primo non ha riscontrato il reclamo, la seconda ha invece replicato di aver comunicato l'imminente storno tramite raccomandata inoltrata alla ricorrente l'11.09.2017 in applicazione delle previsioni contrattuali.

La ricorrente tuttavia contesta di non aver mai ricevuto tale comunicazione, la quale è stata inviata a un domicilio diverso da quello della sede legale della società, come si evince dal raffronto con la visura camerale della ricorrente ed inoltre sottolinea che, anche qualora fosse stata inviata al corretto indirizzo, non sarebbe potuta essere considerata legittima dal momento che è stata inviata il giorno stesso dello storno (11.9.2017), anziché previamente allo stesso.

Contesta infine la ricorrente che lo storno ha immotivatamente a oggetto non l'importo totale della transazione (€ 1.040) ma una parte di esso (€ 889,65).

In conclusione, afferma la ricorrente che la condotta della resistente si appalesa contraria a buona fede e correttezza, in ragione del fatto che, a distanza di tempo, la banca ha stornato unilateralmente e immotivatamente l'importo accreditato.



Si difende l'intermediario specificando che la convenzione tra l'esercente e l'istituto di pagamento X prevede appositamente l'ipotesi di disconoscimento da parte del titolare della carta, delle transazioni eseguite con la propria carta di credito e che in questo caso la banca acquirer - vale a dire la banca che gestisce il servizio POS (id est: la resistente) – deve provvedere a stornare l'importo accreditato per conto dell'istituto di pagamento. Conclude pertanto l'intermediario, seppure implicitamente, insistendo per il rigetto della domanda della ricorrente in quanto infondata.

DIRITTO

La controversia ha per oggetto la correttezza dell'esecuzione dello storno, da parte della banca acquirer (id est: la resistente), dell'importo accreditato a seguito di una transazione disconosciuta dal titolare delle carte di credito.

Come sostenuto da costante orientamento di questo Collegio (cfr. da ultima decisione n. 536 dell'11.1.2018) e di quello di Coordinamento (decisione n. 7716/2017), "il c.d. chargeback è ammissibile quante volte: (i) sia contrattualmente previsto nei rapporti fra cliente/esercente e Intermediario/prestatore di servizi (cfr. Coll. Roma, dec. n. 10759/2017 che richiama Coll. di Coordinamento, decc. nn. 3299/2012 e 5103/2013); (ii) risulti che il cliente/esercente abbia violato gli obblighi su di lui incombenti, avendo, ad esempio, fatto negligenemente uso del mezzo di pagamento (cfr., per il sistema 'card no present', Coll. Roma, dec. n. 9272/2015 e, per il sistema 'no show', Coll. Di Napoli dec. n. 11650/2017) o non avendo diligentemente collaborato con l'Intermediario in ipotesi di disconoscimento delle operazioni. Laddove, per converso, l'inadempimento dell'Intermediario all'obbligo di avvertire l'esercente di tali contestazioni comporta l'illegittimità del charge-back (cfr. Coll. di Roma, dec. n. 9347/2017); (iii) la previsione contrattuale che autorizza l'Intermediario al charge-back non pone tutto il rischio contrattuale in capo al cliente/esercente, ciò costituendo una violazione dell'art. 1229 c.c., che sanziona con la nullità le clausole di limitazione o esclusione della responsabilità per i casi di dolo o colpa grave (cfr., da ultimo, Coll. Roma, dec. n. 10759/2017)" (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2863 dell'1.2.2018). Conseguentemente, l'accertamento della legittimità della condotta della resistente richiede la preliminare analisi della clausola di charge back contenuta nella convenzione di esercizio e pertanto la produzione, da parte della ricorrente, della fonte negoziale. Tale necessità si comprende in considerazione del fatto che – nel difetto di una disciplina legale tipizzata - i rapporti tra esercenti e prestatori del servizio di pagamento sono demandati all'autonomia negoziale.

Tuttavia, nel caso di specie, la società non produce la convenzione di esercizio, bensì si limita ad allegare soltanto screenshot di messaggistica istantanea (WhatsApp) e copia dei due scontrini di pre-autorizzazione al pagamento. Né in tal senso soccorre la produzione documentale della banca, sulla quale tuttavia non incombeva tale onere probatorio.

Pertanto, con gli elementi disponibili agli atti non è possibile conoscere le modalità che le parti hanno pattuito in caso di disconoscimento della transazione ed eventuale esecuzione dello storno, né, soprattutto, se tali modalità siano state osservate nel caso concreto dalle parti.

Ciò premesso non è stato possibile valutare la fondatezza della domanda avanzata, la quale allo stato attuale si presenta come irreparabilmente affetta da grave carenza probatoria e come tale non può essere accolta.



P. Q. M.

Il Collegio respinge il ricorso