

**COLLEGIO DI NAPOLI – DEC. N. 11955/2022 – PRES. CARRIERO – REL. PERLINGIERI**

Strumenti di pagamento – chargeback – normativa emergenziale – violazione – responsabilità dell’intermediario – rimborso (cod. civ., art. 1463; d.l. n. 77/2020, art. 88 bis).

E’ illegittima l’esecuzione del chargeback da parte dell’intermediario in assenza dei presupposti giustificativi previsti dalla normativa emergenziale, vale a dire, nel caso di specie, dell’esercizio della facoltà di scelta da parte dell’esercente alberghiero tra erogazione di un rimborso o emissione di un voucher a favore del cliente in considerazione della sopravvenuta impossibilità di fruire del servizio. (MDC)

FATTO

Con il ricorso del 12 maggio 2022, si riferisce che

- la ricorrente opera nel settore alberghiero e gestisce una struttura ricettiva, servendosi anche di alcune piattaforme di prenotazione telematica per entrare in contatto i clienti;
- quando la prenotazione alberghiera avviene *online*, il pagamento è gestito da intermediari finanziari per il tramite di carte di credito virtuali, fornite dalle piattaforme, con trasferimento dei relativi importi sul conto della società alberghiera;
- nel 2020, in occorrenza dell’arresto delle attività ricettive, dovuto alle misure di contenimento del contagio pandemico, alcune piattaforme hanno provveduto di propria iniziativa all’annullamento delle prenotazioni e alla richiesta di restituzione degli importi già incassati dalle strutture, con automatico riaddebito da parte degli intermediari;
- quest’operazione riguardava anche le prenotazioni effettuate con clausola di ‘non rimborsabilità’;
- ciò accadeva nonostante la ricorrente avesse optato, al posto del rimborso, per il rilascio di *voucher*, poi regolarmente emessi;
- in particolare, nonostante la tempestiva contestazione, il 12 febbraio 2022, l’intermediaria procedeva all’addebito di € 1.066,96 a carico della ricorrente per l’annullamento di una prenotazione per la quale era stato regolarmente rilasciato un *voucher*;
- la circostanza si era già presentata in passato e questo Collegio aveva già avuto modo di accertare l’illegittimità del comportamento della banca;
- l’intermediario, nel procedere al ritrasferimento delle somme a favore della piattaforma per l’ammontare di € 1.066,96, avrebbe violato l’art. 88 *bis* del decreto Cura Italia (d.l. n. 18 del 2000, conv. in l. n. 27 del 2020), ai sensi del quale la struttura ricettiva procede (a sua discrezione, in alternativa al rimborso del corrispettivo versato per il soggiorno) «*all’emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro diciotto mesi dall’emissione*»;



- il 18 febbraio 2022, la ricorrente presentava reclamo nei confronti dell'intermediaria.

Per questo, la ricorrente chiede al Collegio che sia accertato il proprio diritto al rimborso dell'importo illegittimamente addebitato, nell'ammontare di € 1.066,96, oltre interessi dal reclamo e fino al soddisfo e spese di procedura e legali.

Parte convenuta non risulta costituita nei termini né produce controdeduzioni.

DIRITTO

L'omessa costituzione nel procedimento è, di per sé, rilevante con riguardo al diritto del quale si invoca tutela.

In ogni caso, nel merito, la questione sottoposta all'Arbitro HF relativa alla pratica del c.d. *chargeback*, ossia 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.

Nel caso di specie, il *chargeback* riguardava l'importo relativo a un soggiorno presso le strutture alberghiere gestite dalla ricorrente, prenotato tramite portale di prenotazioni *online* con una formula «senza rimborso» e del quale il cliente non aveva potuto usufruire a causa del sopravvenire della pandemia.

Alle vicende deve essere fatta applicazione della normativa emergenziale.

In particolare, ai sensi dell'art. 88 *bis* del decreto Cura Italia (d.l. 17 marzo 2020, n. 18, conv. con l. n. 27 del 2020, poi modificato dal d.l. 19 maggio 2020, n. 34, conv. con l. n. 77 del 2020), costituiscono causa «*impossibilità sopravvenuta della prestazione*» ex art. 1463 c.c., semplificando, le restrizioni agli spostamenti e le altre misure emergenziali legate all'evento pandemico, assicurando, da un lato, al consumatore turista una copertura della possibile perdita e, dall'altro, alla struttura alberghiera la possibilità di offrire, in luogo del rimborso, un *voucher* sostitutivo di pari importo.

La disposizione affida insomma all'albergatore la scelta di procedere al rimborso del corrispettivo ricevuto per la prenotazione o all'emissione di un buono spendibile presso la struttura entro 18 mesi dall'emissione (termine poi esteso a 24 e successivamente a 30 mesi con le modifiche intervenute con d.l. 30 dicembre 2021, n. 228). Il comma 10 del medesimo art. 88 *bis* stabilisce espressamente che la previsione debba trovare applicazione anche nell'ipotesi in cui la prenotazione sia avvenuta attraverso un portale, «*anche in deroga alle condizioni pattuite*».

La *ratio* dell'art. 88 *bis* è quella di garantire tutela alle strutture alberghiere, in gravissimo affanno a causa dell'emergenza (che ha colpito da subito duramente il settore turistico) senza pregiudizio per gli interessi del consumatore turista. È costante orientamento di questo Collegio (v. decisioni n. 4136 del 2021, n. 11450 del 2021, n. 13019 del 2021, n. 13021 del 2021, n. 14869 del 2021 e n. 14875 del 2021) che la norma speciale «*è volta a disciplinare un'eccezionale sopravvenienza a tutela sia dell'esercente commerciale che del viaggiatore, ad essa deve riconoscersi valenza integrativa del contenuto del contratto, anche in via sostitutiva delle clausole difformi, giacché essa risponde ad evidenti finalità di ordine pubblico economico di sostegno delle strutture ricettive*».

Proprio per meglio adeguare la previsione normativa a questi scopi e ottenere l'archiviazione della procedura d'infrazione nel frattempo aperta dalla Commissione europea per violazione della direttiva 2015/2302/UE sui pacchetti turistici, è stato previsto con novella, oltre al



prolungamento del termine, anche un obbligo per l'impresa turistica di rimborso in contanti in caso di mancata fruizione del *voucher* alla scadenza. Nonostante le modifiche occorse, indiscussa è sempre rimasta, però, la facoltà di scelta, affidata alla struttura alberghiera, tra il rimborso dei costi sostenuti e il rilascio del buono.

In fatto, è allegazione documentale della regolare emissione, da parte della struttura, di un buono del valore equivalente ai costi sostenuti dal consumatore relativo alla prenotazione per la quale l'intermediario operava il rimborso. È prova, dunque, della corretta gestione delle prenotazioni da parte della ricorrente.

Per vero, la questione non è nuova a questo Arbitro, che è già stato chiamato a pronunciarsi sulla medesima questione, relativa ad altra prenotazione, tra le medesime parti, e ha già avuto occasione di precisare che *«in tanto l'intermediario può dare seguito alla richiesta di storno avanzata dall'emittente, in quanto ravvisi la sussistenza dei presupposti a tal fine richiesti e, in particolare, l'esistenza [...] di un inadempimento, da parte dell'esercente, degli obblighi derivanti dalla convenzione come integrati ai sensi della normativa vigente»* (Collegio di Napoli, decisione n. 5286 del 2022, come già decisioni n. 4136 del 2021, n. 11450 del 2021, n. 13019 del 2021, n. 13021 del 2021, n. 14869 del 2021 e n. 14875 del 2021). Nel caso in discussione, come nei precedenti, *«eseguendo le contestate operazioni di chargeback senza considerare rilevante l'emissione dei voucher a favore dei clienti, la resistente non ha consentito alla ricorrente di poter usufruire della tutela riconosciuta dalla legislazione emergenziale a favore degli esercizi alberghieri»*.

Con la propria condotta, l'intermediario – che accoglie la richiesta delle piattaforme e respinge in automatico ogni contestazione della ricorrente, unica legittimata a operare la scelta tra rimborso e rilascio del buono – contribuisce a limitare la facoltà riconosciuta dalla normativa d'emergenza al gestore alberghiero, così costretto a sottostare alla determinazione unilaterale della piattaforma di cancellazione gratuita delle prenotazioni e a rimborsare, contro la propria volontà, il corrispettivo pagato dal cliente. In più, per questa via, si procurerebbe al consumatore turista una sorta di doppio rimborso, consentendogli di ricevere sia le somme versate sia il *voucher* (che dovrebbe essere) sostitutivo.

In ragione di ciò, si ritiene che l'intermediario abbia illegittimamente operato il *chargeback* e il relativo addebito in contestazione. Non ne sussistevano, infatti, i presupposti giustificativi, ossia l'esistenza di un inadempimento da parte dell'esercente degli obblighi derivanti dalla convenzione, come necessariamente integrata dalla legislazione emergenziale.

Il ricorso pertanto merita di essere accolto.

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al rimborso dell'importo di Euro 1.067,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo (...omissis...).