

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) MINNECI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DENOZZA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FERRARI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) FALCE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO DENOZZA

Seduta del 17/12/2019

### FATTO

Parte ricorrente espone che:

- il cliente-esercente titolare dell'insegna "Hotel Cinque Giornate", contesta l'illegittimità dello storno per € 3.057,57 (*charge back*) disposto dall'intermediario A nel mese di gennaio 2018 ed altrettanto illegittimamente "recepito" (ri-addebitato) dall'intermediario B;
- il cliente risulta convenzionato con gli intermediari per i servizi di pagamento da esso utilizzati nell'esercizio della propria attività;
- Lo storno sarebbe avvenuto in conseguenza della illegittima procedura di *charge back* abusivamente promossa da un cliente (dell'esercente) al fine di sottrarsi all'addebito di somme dovute;
- nel regolamento stipulato con l'intermediario A (Servizi distintivi per alberghi; cfr. all. 1 a) viene indicato tra i servizi cui è possibile usufruire il c.d. "*advance deposit service*" (c.d. tariffa prepagata) che consente ai titolari di carta di credito di prenotare soggiorni pagando un anticipo tramite carta a garanzia della prenotazione;  
il pagamento (*advance deposit service*), eventualmente ammontante all'importo dell'intero soggiorno, può avvenire anche senza la presenza fisica del titolare della carta presso l'Hotel (cfr. regolamento a pag. 2);



- rimane fermo l'obbligo dell'esercente di: acquisire una comunicazione scritta contenente numero e scadenza della carta di credito; nominativo del titolare come indicato sulla carta; i recapiti dello stesso nonché data e tipo di sistemazione; compilare l'ordine di pagamento (scontrino POS) contenente tra l'altro la dicitura "*advance deposit*" in sostituzione della firma del titolare della carta (trattandosi di operazione che è possibile fare a distanza in assenza di quest'ultimo);
- per quanto non espressamente previsto da tale Accordo (servizi distintivi per alberghi) occorre fare riferimento alle disposizioni generali (sempre di tale Regolamento) secondo le quali l'intermediario A si impegna a corrispondere all'esponente (esercente), al netto delle commissioni, le somme oggetto delle prenotazioni alberghiere effettuate con le modalità descritte sopra presso il conto corrente in essere con l'intermediario B (cfr. all. 1 a e 1 b);
- in data 02.10.2017 è pervenuta (tramite agenzia viaggi) una prenotazione di n. 3 camere per otto ospiti per un soggiorno dal 11.10.2017 al 17.10.2017 per un corrispettivo pattuito di € 3.132,00 addebitabili "*in qualsiasi momento dopo la prenotazione*" da parte dell'esercente a titolo di "*deposito/pagamento anticipato*" (cfr. prenotazione tramite booking all. 2);
- la prenotazione era supportata da tutti i documenti necessari: autorizzazione addebito sottoscritta dal rappresentante legale dell'agenzia viaggi (nonché titolare della carta di credito) contenente estremi carta e dettagli prenotazione (cfr. all. 3); passaporto del titolare della carta di credito e copia della carta di credito da utilizzare con firma identica a quella del passaporto e dell'autorizzazione di pagamento (documenti non necessari secondo il Regolamento ma richiesti per maggiore scrupolo; compilazione del format on line sul sito "Booking" (cfr. all. 2) contenente anche l'avviso sulle modalità di addebito e dicitura di prenotazione non cancellabile e non rimborsabile;
- tutti i dati sono stati oggetto anche di comunicazione tramite "Booking" all'indirizzo mail indicato dall'agenzia viaggi al momento della prenotazione (cfr. all. 4);
- in conformità al regolamento, è stato incassato immediatamente il corrispettivo del soggiorno ed emesso il relativo documento contabile con la dicitura "*advance deposit*" (cfr. all. 5);
- il soggiorno è stato usufruito come attestato dalla ricevuta emessa (cfr. ricevuta di pagamento all. 6);
- con lettera datata 13.10.2017 ma pervenuta solo in data 18.10.2017 (quando ormai il soggiorno era ormai concluso presso l'Hotel e non era più praticabile il diritto di ritenzione dell'albergatore, cfr. all. 7), l'intermediario A ha comunicato che il titolare della carta ha disconosciuto il pagamento e ha invitato a trasmettere la documentazione elencata;
- con lettera del 19.10.2017 è stata trasmessa la documentazione (di cui sopra) comprovante che il pagamento era stato autorizzato (cfr. all. 8);
- senza spiegare sotto quale profilo la documentazione fatta pervenire fosse carente, in data 17.01.2018 l'intermediario A (a seguito della lettera del 12.01.2018; cfr. all. 9) ha disposto l'addebito per € 3.057,57, cioè € 3.132,00 al netto delle franchigie (cfr. estratto conto all. 10);
- l'intermediario A ha omesso qualsiasi controllo in ordine alla pretesa del titolare della carta;
- l'intermediario B, analogamente, ha dato seguito alla richiesta di storno ricevuta dall'intermediario A senza a sua volta effettuare alcuna valutazione e verifica circa



la palese illegittimità dello stesso e ponendo in essere un comportamento negligente;

- non è stato rispettato il disposto ex art. 17 comma 1 d.lgs. 11/2010. Non esiste alcuna disposizione che legittimi l'intermediario a ri-addebitare la somma oggetto del pagamento disconosciuto (nel caso in cui il pagatore fondatamente disconosca l'autenticità di un ordine di pagamento) prelevandola direttamente dal suo conto corrente;
- la procedura di *charge back* delle transazioni con carta di credito, nei rapporti tra intermediario ed "esercenti" sarebbe ammessa solo in questi casi: 1) la procedura sia contrattualmente prevista nelle convenzioni stipulate dagli intermediari con l'esercente; 2) la disciplina non ponga ad esclusivo carico del cliente/esercente il rischio derivante dal disconoscimento della transazione ex art. 1229 c.c. (cfr. Coll. Coordinamento n. 3299/2012);
- è da considerarsi doloso o gravemente colposo il comportamento dell'intermediario che dia seguito alla procedura di *charge back* aderendo passivamente al disconoscimento operato dal titolare della carta senza verificarne la concretezza (a maggior ragione se il disconoscimento sia falso);
- nessun inadempimento risulta attribuibile all'esercente;
- l'esercente sarebbe stato vittima di un abuso delle tutele predisposte per i casi di utilizzo fraudolento fattispecie che non riguarderebbe il caso concreto in quanto: il titolare della carta ha pretestuosamente disconosciuto il pagamento dopo averlo autorizzato (cfr. all. 2 e 3); l'esercente ha operato con la massima diligenza richiedendo oltre ai documenti previsti dal Regolamento anche di ulteriori (come documento identità; fotocopia carta di credito) per verificare la conformità delle sottoscrizioni apposte;
- in ogni caso, sarebbe evidente la responsabilità dell'intermediario A in ragione dell'inammissibile ritardo con cui ha comunicato all'esercente l'avvenuta contestazione della transazione da parte del titolare della carta (comunicato con raccomandata datata 13.10.2017 e ricevuta il 18.10.2017) impedendo di poter esercitar il diritto di ritenzione ex art. 2760 c.c. (cfr. domanda in via subordinata infra).

Parte ricorrente chiede il rimborso dell'importo di € 3057,00 oltre interessi e la rifusione delle spese legali di difesa.

#### L'intermediario A evidenzia che:

- in data 2 ottobre 2017 l'esercente ha ricevuto, tramite il sito Booking, una prenotazione per tre camere per il periodo 11-17 ottobre 2017 eseguita dall'agenzia viaggi (omissis) a favore del signor B\*\*\* B\*\*\* (omissis);
- in data 4 ottobre 2017, l'esercente ha emesso uno scontrino POS dell'importo di € 3.132 (al lordo delle commissioni) per una operazione sulla carta di credito fornita dall'agenzia viaggi e intestata al signor V\*\*\* V\*\*\* (omissis), addebitando l'importo relativo all'intero periodo del soggiorno (cfr. all. 1);
- alla data stabilita il signor B\*\*\* B\*\*\* (omissis) e gli altri ospiti si sono presentati presso l'Hotel; chi ha prenotato nella struttura alberghiera non era il vero titolare della carta, che ha invece contestato la spesa, non riconoscendola come propria e chiedendo il rimborso (cfr. all. 2);



- dalla contestazione ricevuta tramite la banca di Singapore che ha emesso la carta di pagamento, la vera intestataria dello strumento risulta essere la signora M\*\*\* Y\*\*\* (omissis);
- in data 13/10/2017, è stata richiesta all'esercente la documentazione comprovante la regolarità dell'operazione (cfr. all.3), ma con quanto prodotto non è stato possibile respingere l'istanza di rimborso della banca che ha emesso la carta;
- la persona che ha soggiornato presso la struttura non era il titolare della carta (cfr. contestazione all. 2 ctd.);
- la procedura di addebito non è stata eseguita correttamente. L'accordo di "Prenotazione Garantita", sottoscritto dall'esercente/cliente, e la normativa dei Circuiti Internazionali, prescrivono che alla prenotazione al titolare di carta debba essere inviata tutta la documentazione richiesta nella policy e che l'hotel debba essere in possesso di conferma della sua accettazione;
- l'esercente ha invece accettato la prenotazione ricevuta per il tramite del sito di prenotazioni, senza attivare lo scambio di informazioni con il proprio cliente prescritto dal regolamento (cfr. all. 4);
- Sulla base del Regolamento Esercenti sottoscritto dal cliente, non è stato possibile opporsi alla richiesta di rimborso;
- il regolamento prevede che ogni responsabilità per eventuali contestazioni o reclami del titolare relativi alla fornitura di merci e servizi o al disconoscimento della transazione è ad esclusivo carico dell'esercente. Eventuali accordi assunti nell'ambito del contratto che regola il rapporto tra l'Esercente ed il gestore del portale di prenotazioni (Booking in questo caso) non sono opponibili all'intermediario dei servizi di pagamento.

L'intermediario B evidenzia che:

- la controversia riguarda la legittimità della procedura di *charge back* posta in essere dall'intermediario A;
- risulta estraneo rispetto al rapporto contrattuale principale stipulato tra l'esercente e l'emittente della carta di pagamento;
- il contratto stipulato tra l'esercente e l'emittente (all. 4) impegna il primo a fornire merci/servizi a chi sia titolare delle carte di pagamento indicate nell'art. 2 del contratto (regolamento) mentre, il secondo, al pagamento all'esercente delle forniture effettuate;
- il proprio ruolo risulta limitato a due aspetti: 1) l'esercente deve essere (ex art. 1 del contratto di convenzionamento) titolare di un conto corrente presso un intermediario ove vengano regolate le operazioni oggetto del contratto; 2) tra l'esercente e l'intermediario è stipulato un contratto (all. 5) avente ad oggetto il servizio P.O.S.
- tale ultimo documento contrattuale si colloca, tuttavia, su un piano diverso rispetto a quello tra l'emittente delle carte di pagamento e l'esercente. Infatti tutte le controversie relative a disconoscimenti devono riguardare direttamente l'esercente e l'emittente;
- il contratto di POS non pone alcun obbligo di effettuare valutazioni di merito in ordine alla legittimità di quanto accreditato (salvo l'emersione di rilevanti anomalie);
- le operazioni di accredito e di addebito operate dall'intermediario A (cfr. all. 6 e 7) devono considerarsi legittime;



- in qualità di mero esecutore delle operazioni di accredito e addebito, non sussiste alcuna possibilità materiale e neppure l'obbligo giuridico di entrare nel merito della procedura di *charge back*.

#### Il ricorrente replica:

#### In riferimento all'intermediario A

- fermo restando i dubbi circa il valido ed efficace disconoscimento dell'operazione in quanto la "*contestazione del presunto titolare*" presenta una firma illeggibile e fa riferimento ad una somma diversa; tale disconoscimento non potrebbe comunque giustificare lo storno dell'operazione a carico dell'esercente;
- la prenotazione è avvenuta nel pieno rispetto della disciplina contrattuale (cfr. Regolamento all. 1 a);
- la fattispecie rientra nel caso "*advance deposit service*" e non in quella di "*prenotazione garantita o no show*" come sostenuto dall'intermediario A (cfr., ad esempio, scontrino emesso con tale dicitura, all. 5);
- la differenza tra i due servizi è che con il primo è possibile ottenere un anticipo, non rimborsabile, pari (a differenza della prenotazione "*no show*") anche all'intero importo del soggiorno. La prenotazione deve essere preceduta da una comunicazione scritta del titolare della carta contenente i dati della carta, le proprie generalità e i dettagli della prenotazione;
- si richiama sul punto, per un caso analogo, il Collegio di Roma decisione n. 3042/2018;
- nel caso di specie tutte le condizioni contrattuali sono state rispettate. Infatti oltre a tutti i dati della prenotazione (date soggiorno, nominativo ospiti, dati della carta di credito, prezzo ed autorizzazione di pagamento) richiesti dal regolamento, sono stati richiesti anche ulteriori documenti (documento identità e fotocopia della carta di credito riportante la stessa firma del modulo di autorizzazione all'addebito di € 3.132,00 (cfr. all. 3);
- lo scambio della documentazione è avvenuta direttamente e non per il tramite del sito Booking (cfr. all. A; B delle repliche e all. 3 ricorso);
- non risulta chiaro, dalle contestazioni dell'intermediario, quali documenti l'esercente avrebbe omesso di trasmettere;
- il regolamento prodotto dall'intermediario A, datato luglio 2019, non è mai stato sottoscritto e quindi non è opponibile. Il *charge back* è disciplinato dall'art. 8 di tale regolamento (all. 4 ctd.). Sul punto si richiamano le decisioni 9416/2016 del Collegio di Napoli e n. 10759/2017 del Collegio di Roma.

#### In riferimento all'intermediario B

- risulterebbero infondate anche le difese di quest'ultimo. Se sussiste la negligenza dell'intermediario A, deve affermarsi sussistente la responsabilità anche dell'intermediario B. Sul punto si richiama una decisione su caso analogo del Collegio di Roma n. 3795/2012.

## DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio implica una valutazione della correttezza dei comportamenti degli intermediari convenuti in relazione all'adempimento dei loro doveri nei confronti del ricorrente. Si tratta di valutare in particolare la legittimità della procedura c.d. di *charge back* con cui è stato revocato l'accredito originariamente operato a favore del ricorrente.

A questo proposito, e al fine di un inquadramento generale della vicenda, sembra opportuno ricordare che come deciso recentemente da Coll. Bologna, n. 4241/2019: *La c.d. procedura di "charge back" consiste, nella nomenclatura dei circuiti internazionali di carte di pagamento, in una modalità attraverso cui vengono gestiti i movimenti soggetti a contestazioni da parte dei titolari di carte di credito. Un "charge back" ad esempio si verifica quando il titolare chiede alla società emittente della carta di credito il rimborso (storno) di una transazione già avvenuta, ad esempio perché, come nel caso, il titolare della carta riceve merce che afferma non essere conforme alle pattuizioni con il venditore. La procedura tecnica di "charge back" interviene tra l'issuer (banca emittente, ovvero la banca del cliente), e l'acquirer (banca dell'esercente, nel caso di specie l'intermediario resistente). Allorché l'issuer inizi un "charge back", questo vien trasmesso elettronicamente all'acquirer che esamina la richiesta e chiede all'esercente di fornire la documentazione relativa alle transazioni contestate. La richiesta e l'esame di tale documentazione è necessaria al fine di assicurare una diligente trattazione della contestazione, ed evitare così che l'esercente (su cui pur grava, in base alle condizioni contrattuali previste dal sistema di pagamento, il rischio ultimo) si veda arbitrariamente stornati pagamenti riferiti a vendite correttamente adempiute, sulla base di comportamenti in ipotesi anche solo pretestuosi da parte del cliente finale o di comportamenti negligenti da parte delle banche interessate dall'operazione. Sulla procedura di "charge back" ha avuto modo di esprimersi il Collegio di Coordinamento con la decisione n. 3299/2012, che ha opportunamente precisato come la riferita clausola contrattuale che prevede il trasferimento del rischio di disconoscimento dell'operazione di pagamento in capo all'esercente vada per l'appunto interpretata e applicata alla luce "dei principi generali che governano la contrattualistica privata e che riposano propriamente nel disposto dell'art. 1229 cod. civ., il quale commina la sanzione estrema della nullità ai patti che escludano o limitino preventivamente la responsabilità del debitore della prestazione per dolo o colpa grave. Non è chi non veda – prosegue il Collegio di Coordinamento - come la clausola di chiusura sopra menzionata, nel determinare il predetto trasferimento integrale del rischio di un disconoscimento in capo all'esercente, si traduca nell'esenzione totale e preventiva di qualsivoglia responsabilità dell'emittente [e, si può aggiungere, dell'acquirer: n.d.r.], anche in presenza di una sua grave colpa, nell'esecuzione della prestazione del servizio di pagamento." Il Collegio di Coordinamento ha così opportunamente enfatizzato gli obblighi di protezione esistenti in capo agli intermediari "che non possono integralmente annullarsi in presenza di una mera contestazione da parte del titolare (vero o apparente) pagatore, senza che gravi altresì [sugli stessi] un obbligo di adoperarsi per accertare la reale fondatezza della doglianza. Tanto equivarrebbe ad un comportamento gravemente colposo, legittimato da una clausola (la clausola di chiusura sopra menzionata) di cui per ciò solo deve affermarsi la nullità. Nullità che, per quanto anzidetto, deve circoscriversi alle ipotesi in cui il trasferimento di rischio sull'esercente, proprio in quanto promanante da una clausola formulata in termini generici e indistinti, conduca all'esclusione di responsabilità dell'emittente anche nel caso in cui siano riconoscibili in capo a quest'ultimo gli estremi di un comportamento doloso o gravemente colposo. ....".*



Ciò premesso, sembra anzitutto opportuno un riepilogo cronologico della vicenda. La prenotazione perveniva al ricorrente in data 02-10- 1917; il ricorrente emetteva il successivo 4-10 scontrino POS; il soggiorno in hotel si svolgeva tra i giorni 11 e 17 ottobre dello stesso anno; il disconoscimento del pagamento da parte del titolare della carta veniva comunicato dall'intermediario A con lettera del 13 ottobre che perveniva al ricorrente il 18 ottobre. Dalla documentazione prodotta in giudizio risulta che l'intermediario A era in possesso di una contestazione del pagamento da parte del titolare della carta sin dall'11- 10- 2017.

Questo ritardo nella trasmissione della comunicazione sostanzia da parte dell'intermediario A un comportamento non diligente e comunque non consono ai doveri di ragionevole protezione degli interessi della controparte contrattuale che derivano dal rapporto intercorrente tra le due parti.

Data la delicatezza della situazione che prima ancora di richiedere certezze richiedeva assoluta tempestività nella comunicazione, l'intermediario A avrebbe dovuto trovare un modo per fare pervenire celermente la notizia al ricorrente, anticipando ad es. il contenuto della raccomandata con utilizzo di più celeri strumenti elettronici di trasmissione. Ciò avrebbe consentito al ricorrente di fare valere i suoi diritti nei confronti dei clienti dell'albergo ancora presenti in loco.

A ciò si aggiunga che l'onere della prova della ricorrenza dei presupposti per l'esecuzione della procedura di charge back grava sull'intermediario e nella specie detta prova non risulta raggiunta. A fronte della quantità di documentazione raccolta, archiviata e trasmessa dal ricorrente, il convenuto non indica con precisione quale violazione formale si sarebbe nella specie verificata in relazione alla procedura della cui applicazione effettivamente si trattava ( procedura che come giustamente sottolinea il ricorrente era quella c.d. di "advance deposit service" e non quella di prenotazione garantita: per analoga decisione in analogo caso v. Collegio di Roma n. 3042/2018) e quale incidenza sostanziale detta violazione avrebbe avuto nel concreto svolgimento della vicenda.

Venendo al comportamento dell'intermediario B, va rilevato che la difesa con cui quest'ultimo sembrerebbe voler affermare il principio per cui egli sarebbe stato vincolato ad eseguire senza alcun controllo tutti gli ordini di addebito provenienti dall'intermediario A, è assolutamente inaccoglibile. Come sottolineato ad es. dal Collegio di Roma n. 3795/2012: *"La società ricorrente contesta la legittimità del comportamento tenuto dalla banca resistente, la quale – su richiesta dell'emittente la carta di credito e senza la previa autorizzazione dell'esercente - avrebbe stornato dal suo conto la somma di euro 4.568,40 derivante da (un ordine di) pagamento effettuato tramite carta di credito e successivamente disconosciuto dal titolare della stessa..... Pertanto, alla luce dell'orientamento espresso dal Collegio di coordinamento, non può (più) sostenersi che l'emittente sia libero di stornare, a sua discrezione, gli accrediti effettuati sul conto dell'esercente laddove l'ordine di pagamento venga successivamente disconosciuto. Una siffatta conclusione non può non riflettersi, a sua volta, sulla valutazione dei comportamenti e degli obblighi che gravano sulla banca che gestisce il conto corrente nel quale vengono conteggiati i pagamenti in favore dell'esercente convenzionato. E' infatti evidente che così come l'emittente non può ordinare lo storno degli accrediti effettuati in favore dell'esercente laddove non sussista una responsabilità di quest'ultimo nell'accettazione della carta come strumento di pagamento, altrettanto è a dirsi per la banca che gestisce il conto, la quale non può dare seguito alla richiesta di storno dell'emittente senza verificare la legittimità (quanto meno apparente) di tale richiesta".*

Non può essere accolta la domanda di rimborso delle spese legali stante la non obbligatorietà della difesa tecnica nei procedimenti avanti all'ABF.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che gli intermediari corrispondano in solido alla parte ricorrente € 3.057,00 oltre interessi dal reclamo al saldo.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che gli intermediari corrispondano in solido alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA