

Fattura con carta di credito con importi arrotondati al centesimo

Oggetto: **Carte** Numero del caso: **2019/21**

Il cliente era infastidito dal fatto che gli importi in centesimi sul conto della sua carta di credito erano arrotondati ai cinque centesimi più vicini. Egli riteneva che ciò non fosse definito nelle Condizioni generali della carta e che non fosse necessario, in quanto le fatture venivano pagate elettronicamente e che quindi era possibile versare l'ammontare esatto, al centesimo. L'Ombudsman ha considerato che il comportamento della banca non era inadeguato, fintantoché venissero rispettate le usuali regole di arrotondamento commerciale.

Il modulo di richiesta di questo cliente era stato stampato sulla carta intestata del suo datore di lavoro, una nota azienda mediatica. Il cliente ha tuttavia inoltrato la domanda di mediazione a suo nome. Egli ha spiegato che pagava sempre le sue fatture per via elettronica e ha fatto riferimento a un concorrente della banca che non arrotondava gli importi al centesimo sulle sue fatture della carta di credito.

Poiché il cliente sosteneva che la banca arrotondava sempre gli importi in centesimi fino ai successivi 5 centesimi più alti, ad esempio da CHF 95.17 a CHF 95.20, e quindi si comportava sistematicamente a suo svantaggio, l'Ombudsman ha deciso di contattarla e di chiederle di prendere posizione. È allora emerso che il cliente aveva pagato CHF 74.68 per una fattura il cui importo era stato arrotondato a CHF 74.70. Egli aveva perciò pagato due centesimi in meno. Per dimostrare che la banca ha arrotondato gli importi da CHF XX.17 a CHF XX.20, il cliente ha presentato all'Ombudsman la fattura mensile successiva. La somma di questa fattura era di CHF 305.17 e quest'importo era apparentemente stato arrotondato a CHF 305.20 anziché a CHF 305.15. Tuttavia, secondo la banca, questo arrotondamento era stato effettuato solo perché i 2 centesimi della fattura precedente erano ancora in sospeso. Quindi l'importo effettivo della fattura era CHF 305.19, arrotondato poi a CHF 305.20.

La banca considerava quindi aver rispettato le usuali regole di arrotondamento commerciale. Essa si basava inoltre sull'art. 84 cpv. 1 del Codice delle obbligazioni, secondo il quale i debiti monetari dovevano essere pagati "in corso legale della moneta dovuta". Essa considerava inoltre, che questo modo di arrotondare era consentito visto che l'unità più piccola attualmente in uso nella moneta svizzera è quella da 5 centesimi.

L'Ombudsman ha indicato che, secondo la sua esperienza, è effettivamente prassi comune, nel traffico elettronico dei pagamenti, pagare l'importo esatto in centesimi, senza arrotondamento. Tuttavia, laddove vengono emesse delle fatture e esiste la possibilità di un pagamento per via non elettronica, ad es. mediante versamenti con polizza di versamento allo sportello postale, l'importo viene di norma arrotondato all'importo della successiva unità più grande o della successiva unità più piccola del relativo strumento di pagamento. Ciò corrisponde alle usuali regole di arrotondamento, il cui effetto è talvolta positivo per il cliente e a volte per la banca. L'Ombudsman ha emesso il parere che, considerati su un periodo di tempo più lungo, gli arrotondamenti verso l'alto e quelli verso il basso si sarebbero più o meno equilibrati tra loro. Egli non poteva quindi seguire l'argomentazione del cliente secondo cui la banca si sarebbe arricchita in questo modo a spese della clientela.

L'Ombudsman condivideva perciò l'opinione della banca che, nell'emissione delle fatture, poteva passare alla più piccola unità successiva della moneta a corso legale esistente. Egli ha inoltre ritenuto giustificabile che la banca gestisse la fatturazione in modo uniforme e non facesse distinzioni tra clienti, che pagano le fatture esclusivamente per via elettronica e che quindi non hanno necessità di un arrotondamento, e quelli che utilizzano regolarmente o occasionalmente lo sportello postale per i loro pagamenti e che, almeno nel caso di pagamenti in contanti, hanno perciò questa necessità. Per quanto concerne l'arrotondamento secondo le normali regole commerciali, l'Ombudsman non ha quindi individuato gli indizi di un comportamento scorretto da parte della banca. In questo senso, egli ha comunicato le sue conclusioni al cliente.