

Pagamenti con carta di credito effettuati a favore di una piattaforma di incontri poco seria

Oggetto: **Abuso e truffa** Numero del caso: **2021/08**

Il cliente cercava una partner tramite una piattaforma di incontri estera e pagava gli importi ch'essa gli fatturava con la sua carta di credito. Diversi indizi lo hanno portato a pensare che le donne con cui era in contatto via e-mail non esistevano affatto e che il modello di business della piattaforma di incontri era piuttosto quello di guadagnare con e-mail a pagamento, generate automaticamente e non attribuibili a una persona specifica. Il cliente ha preteso dall'emittente della carta di credito ch'essa rimborsasse i soldi ch'egli le aveva pagato con la sua carta di credito per i servizi offerti . A suo parere, essa agiva in modo fraudolento. L'emittente della carta di credito ha rifiutato di far valere la richiesta di rimborso nell'ambito di una procedura di chargeback. Essa argomentava che il cliente non aveva contestato gli addebiti entro il termine previsto. Durante la procedura di mediazione, la banca ha ribadito la sua posizione e ha ritenuto che non c'erano i presupposti per un chargeback. Non essendo stato possibile risolvere il litigio nell'ambito della procedura di mediazione, il caso è stato chiuso con un parere esplicativo al cliente.

Se un cliente ha pagato un bene o un servizio con la sua carta di credito e scopre dei difetti, deve di regola trattare direttamente con il commerciante che ha accettato la carta di credito come mezzo di pagamento. Non può rivolgersi all'emittente della carta di credito per reclamare il rimborso dei soldi poiché essa è solo un intermediario di pagamento e non è coinvolto nella transazione di base tra il cliente e il commerciante. Questo è previsto in tutte le condizioni d'utilizzo per carte di credito conosciute dall'Ombudsman.

Tuttavia, tutte le principali reti di carte di credito prevedono cosiddette procedure di chargeback. Nel quadro di queste procedure, i pagamenti con carta di credito, per i quali ci sono determinate ragioni chiaramente definite per il rimborso, possono essere contestati entro un certo periodo di tempo attraverso la rete della carta di credito. Lo scopo di queste procedure di chargeback è di permettere che, quando la situazione è chiara, una determinata transazione possa essere rimborsata in modo semplice e veloce. Se un cliente sostiene di non aver avviato una certa transazione, deve reclamare entro un breve periodo di tempo, in modo che i termini di chargeback possano ancora essere rispettati dall'emittente della carta di credito. Se il cliente si lamenta invece di non aver ricevuto un bene o un servizio o di non averlo ricevuto come promesso, in alcuni casi si applicano periodi di reclamo più lunghi. In questi casi, però, il cliente deve prima cercare di chiarire il reclamo direttamente con il commerciante.

Le condizioni d'utilizzo della carta di credito note all'Ombudsman non danno al cliente il diritto contrattuale di far eseguire al loro emittente una procedura di chargeback in caso di pagamento contestato. L'Ombudsman ritiene tuttavia che tale procedura debba essere effettuata sulla base del dovere di fedeltà che incombe all'emittente nei confronti del cliente se sono soddisfatte le condizioni previste dalle norme sul chargeback. Nel caso in questione, la banca ha detto al cliente che aveva contestato la fattura della sua carta di credito troppo tardi. Questo sarebbe stato il caso se il cliente avesse sostenuto ch'egli non aveva attivato la transazione. Tuttavia, questo aspetto della vicenda non era contestato. Piuttosto, il cliente ha sostenuto di non aver ricevuto il servizio pubblicizzato dal commerciante, cioè la piattaforma di incontri, e che quindi non aveva beneficiato della possibilità di

incontrare una donna. Nelle regole di chargeback, a casi del genere si applica il motivo "servizio non conforme alla descrizione". Si applicano allora limiti di tempo più lunghi, l'Ombudsman ha chiesto alla banca di esaminare nuovamente il caso.

Nella sua presa di posizione all'Ombudsman, la banca ha spiegato che le lamentele del cliente erano speculazioni e accuse non provate e che esse non possono essere chiarite nella procedura di chargeback. La banca ha anche ritenuto che i motivi avanzati dal cliente per il suo reclamo non poteva essere attribuiti a nessuna delle ragioni suscettibili di giustificare un chargeback. Essa ha quindi ribadito, anche nei confronti dell'Ombudsman, il suo rifiuto di avviare una procedura di chargeback. Vista la posizione irremovibile della banca su questo tema, l'Ombudsman ha dovuto porre un termine ai suoi sforzi di mediazione.

Nella sua presa di posizione esplicativa di chiusura, l'Ombudsman ha spiegato al cliente che le transazioni che aveva fatto potevano in linea di principio essere attribuite a lui in base alle condizioni d'utilizzo della carta di credito e ch'egli doveva quindi pagare gli importi corrispondenti. Tuttavia, si è rammaricato del fatto che la banca non era disposta ad avviare una procedura di chargeback e quindi a tentare di riaddebitare il commerciante. A suo parere, i reclami del cliente soddisfacevano almeno potenzialmente il motivo di chargeback "servizio non conforme alla descrizione", e il termine per far valere questo motivo non era ancora scaduto.

L'Ombudsman ha tuttavia condiviso la valutazione della banca che una procedura di chargeback difficilmente avrebbe avuto successo nel caso in questione. Non era riconoscibile che, in un primo passo, il cliente avesse fatto valere i suoi reclami direttamente contro la piattaforma e rispettato quindi un prerequisito per poter avviare una procedura di chargeback in questo caso. Inoltre, nell'ambito di questa procedura, unicamente la plausibilità del servizio fornito dalla piattaforma di incontri avrebbe potuto essere verificata. Il fornitore di servizi avrebbe poi potuto dimostrare facilmente che il cliente è stato in grado di contattare i potenziali partner nel modo concordato. Questo avrebbe portato al rifiuto della richiesta di chargeback. Difficilmente sarebbe stato possibile chiarire se dietro i profili di queste donne c'erano effettivamente persone reali.