

# Termine per la richiesta di rimborso per una transazione effettuata con carta di credito

Oggetto: **Abuso e truffa**      Numero del caso: **2023/11**

Il cliente aveva presentato alla sua banca una richiesta di rimborso (richiesta di chargeback) in relazione a degli oggetti che aveva ordinato online e pagato con la sua carta di credito. Egli affermava che non aveva mai ricevuto questi oggetti e che, nonostante diversi tentativi, non era riuscito a contattare il commerciante. La banca aveva rifiutato la richiesta del cliente. Considerava ch'essa le era stata presentata fuori tempo massimo. Nella sua richiesta di mediazione, il cliente ha contestato questa posizione e ha fatto valere che le regole interne dell'organizzazione di carte di credito gli consentivano di presentare una richiesta di rimborso anche dopo il termine abituale. Nella presa di posizione che la banca ha indirizzato all'Ombudsman, essa ha spiegato dettagliatamente perché, in base alle regole interne dell'organizzazione di carte di credito, la richiesta di rimborso del cliente doveva essere considerata tardiva. Nonostante ciò, la banca ha accettato di fare un gesto commerciale a favore del cliente e ha deciso di rimborsare l'importo corrispondente alla transazione contestata.

Il cliente ha utilizzato la sua carta di credito per ordinare online degli oggetti del valore complessivo di 140 franchi. Dopo aver atteso la consegna della merce per quasi un mese, il cliente ha contattato più volte il commerciante via e-mail, esortandolo a onorare la sua parte del contratto. Tuttavia, il commerciante non ha risposto alle richieste del cliente. Più di 4 mesi dopo la transazione, il cliente ha contattato la banca, in quanto emittente della carta di credito che aveva utilizzato per il pagamento, e le ha inoltrato una richiesta di rimborso. Tuttavia, la banca non ha accettato questa richiesta e si è rifiutata di avviare una procedura di chargeback. Informazioni più dettagliate su questa procedura sono disponibili nel rapporto annuale 2021, caso 8 (2021/08). Sia nella prima risposta che in una seconda comunicazione al cliente, la banca ha fatto valere ch'egli aveva presentato la sua richiesta in ritardo, ben oltre il termine di 30 giorni entro il quale avrebbe dovuta essere presentata conformemente alle disposizioni contrattuali che regolano l'uso della sua carta di credito.

Non essendo soddisfatto della decisione della banca, il cliente ha chiesto la mediazione dell'Ombudsman. Il cliente sosteneva che, a sua conoscenza, quando i commercianti non forniscono la merce ordinata, le regole interne delle organizzazioni di carte di credito consentono di presentare una richiesta di rimborso entro un periodo molto più lungo di quello indicato dalla banca. Secondo lui, la banca sbagliava perciò a rifiutare la sua richiesta di rimborso.

Alla luce di questo argomento in particolare, l'Ombudsman si è rivolto alla banca chiedendole di riesaminare il caso. Nella sua risposta all'Ombudsman, la banca ha spiegato in dettaglio la sua posizione. Essa ha confermato il principio secondo cui le richieste di rimborso devono essere presentate entro 30 giorni dalla data alla quale la transazione effettuata con carta di credito è fatturata al cliente. Tuttavia, la banca ha ammesso a favore del cliente che delle eccezioni sono possibili a questo principio. Ad esempio, secondo le direttive interne all'organizzazione di carte di credito, una richiesta di rimborso per merce non consegnata può essere presentata entro un massimo di 120 giorni. Tuttavia, per essere elaborata, tale richiesta deve essere accompagnata da una copia della conferma dell'ordine di acquisto o, se questo documento non è disponibile, da una descrizione dettagliata della merce e da un documento che dimostra che il cliente ha contattato il commerciante

e ha cercato di trovare una soluzione con lui riguardo alla fornitura della merce.

Secondo la banca, il cliente aveva allegato alla sua richiesta di rimborso tutti i documenti necessari. Nonostante ciò, anche tenendo conto del termine di 120 giorni, la domanda non aveva potuto essere esaminata perché era stata presentata in ritardo. Nel caso di specie, le informazioni fornite dal cliente non contenevano alcun elemento che permettesse di ritenere che il commerciante aveva rispettato gli impegni essenziali indicati sul suo sito web, ossia l'invio della merce entro 48 ore e la trasmissione, entro un termine massimo di 72 ore, di un link che permettesse di seguire la spedizione. Inoltre, nell'incarto non c'era nulla che avrebbe consentito di considerare che le parti avevano concordato una nuova data di consegna. Al contrario, nonostante i suoi sforzi, il cliente non era nemmeno riuscito a contattare il commerciante. In una situazione del genere, le regole interne dell'organizzazione di carte di credito stabiliscono che il periodo di 120 giorni deve essere calcolato a partire dalla data in cui è stato effettuato il pagamento contestato. Nel caso di specie, il termine era stato superato, poiché il cliente aveva presentato la richiesta di rimborso 135 giorni dopo la transazione contestata.

Nonostante ciò, la banca ha deciso di rimborsare l'importo contestato di 140 franchi sul conto della carta di credito del cliente. La banca ha concesso questo gesto commerciale a favore del cliente senza alcuna ammissione di responsabilità a saldo di qualsiasi pretesa ch'egli potesse avere in relazione alla controversia presentata all'Ombudsman. Nella sua relazione conclusiva, l'Ombudsman ha informato il cliente di questo risultato positivo e ha spiegato la posizione della banca e gli argomenti su cui questa si basava.