

Domande e risposte sui pagamenti per gli acquisti on line di beni o servizi

La Banca d'Italia, a causa di un utilizzo sempre più intenso dell'e-commerce, riceve numerose lamentele sui pagamenti on line. Di recente sono aumentate quelle sull'acquisto on line di card fisiche o digitali (gift card, shopping card, ecc.) utilizzabili per acquisti di beni e servizi a condizioni vantaggiose. È molto importante conoscere prima le condizioni contrattuali che regolano i servizi offerti dalle piattaforme di commercio elettronico e le modalità per ottenere sconti e vantaggi. È anche importante sapersi orientare nel mondo dei pagamenti digitali; per questo invitiamo a consultare il documento I pagamenti nel commercio elettronico: una mappa per orientarsi e la Guida della Banca d'Italia I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici. Alcune domande e risposte possono aiutare a fare chiarezza su temi importanti emersi in merito ai diritti e alle tutele dei consumatori e su cosa può fare la Banca d'Italia.

- Chi sono i soggetti coinvolti in un acquisto on line e chi li controlla?
- Quando il consumatore può contestare un pagamento per l'acquisto di un bene o di un servizio? A chi può rivolgersi?
- Quando il consumatore può contestare la prestazione del venditore? A chi può rivolgersi?
- E la tutela offerta dal chargeback ai titolari di carte di pagamento?
- Quando la Banca d'Italia è competente e quando no?
- Cosa fare in caso di problemi?

Chi sono i soggetti coinvolti in un acquisto on line e chi li controlla?

I soggetti coinvolti di solito sono tre: i) il **consumatore** che paga per l'acquisto on line di un bene (compresa una card per effettuare futuri acquisti) o di un servizio; ii) un **prestatore di servizi di pagamento** che fa da tramite tra chi acquista e chi vende; iii) un **operatore commerciale** che riceve il pagamento per il prodotto/servizio venduto. I **prestatori dei servizi di pagamento**, che d'ora in poi indicheremo con la sigla **PSP**, sono gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento e, quando prestano servizi di pagamento, le banche e Poste Italiane. Sono intermediari autorizzati all'esercizio di questa attività nei confronti del pubblico, riservata loro per legge. Gli intermediari con sede in Italia o i soggetti esteri autorizzati a operare in Italia sono sottoposti al potere di controllo e intervento della Banca d'Italia nelle materie della trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e dei "diritti e obblighi delle parti" nella prestazione dei servizi di pagamento (contenute nel decreto legislativo n. 11/2010). Gli **operatori commerciali** che vendono beni o servizi on line, comprese shopping card o gift card, non sono intermediari e non sono perciò soggetti a poteri di controllo e intervento della Banca d'Italia. Se ci sono pratiche

commerciali scorrette degli operatori commerciali, il consumatore si può rivolgere all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).

[Torna in alto ^](#)

Quando il consumatore può contestare un pagamento per l'acquisto di un bene o di un servizio? A chi può rivolgersi?

Il consumatore può contestare al PSP un pagamento quando non ha autorizzato il PSP a eseguirlo o il PSP non lo ha correttamente eseguito. Il consumatore deve contestare al PSP l'operazione immediatamente e al massimo entro 13 mesi dall'addebito della stessa (secondo le norme sui pagamenti, articoli 9 e 11 del decreto legislativo n. 11/2010). Una volta effettuata la contestazione può ottenere il rimborso dal PSP.

[Torna in alto ^](#)

Quando il consumatore può contestare la prestazione del venditore? A chi può rivolgersi?

Quando il bene non è stato consegnato, non funziona o non corrisponde a quanto concordato, il consumatore può contestare la prestazione del venditore e può attivare nei suoi confronti le garanzie e le tutele previste dal contratto e dalle norme del Codice civile e del Codice del consumo, ad esempio chiedendo la restituzione in tutto o in parte del prezzo versato (cfr. domanda n. 6). Non può invece rivolgersi al PSP, che è responsabile solo della corretta esecuzione del pagamento autorizzato.

[Torna in alto ^](#)

E la tutela offerta dal chargeback ai titolari di carte di pagamento?

Attraverso il meccanismo del *chargeback* (che in inglese significa rimborso), i titolari di carte di pagamento possono beneficiare di una tutela aggiuntiva e ottenere dal PSP il rimborso di un pagamento anche quando questo è stato correttamente eseguito e il problema riguarda l'acquisto di prodotti (incluse shopping card o gift card) non consegnati, scadenti, contraffatti o difettosi. Questa tutela non è prevista dalle norme sui pagamenti, ma si fonda solitamente su specifici accordi contrattuali che regolano i rapporti tra i PSP, i venditori e il circuito della carta di pagamento. I consumatori possono avviare una contestazione e attivare la procedura di rimborso rispettando le specifiche condizioni e tempistiche previste dagli accordi contrattuali, che possono variare caso per caso. Ad esempio, è usualmente previsto un termine entro cui avviare la contestazione, generalmente non superiore a 120 giorni dall'addebito. Per i rimedi attivabili in caso di problemi con il *chargeback* cfr. domanda n. 6.

[Torna in alto ^](#)

Quando la Banca d'Italia è competente e quando no?

La Banca d'Italia è competente per le contestazioni nei confronti dei PSP sottoposti alla sua vigilanza (cfr. domanda n. 2) che riguardano la violazione delle norme: a) sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (contenute nel decreto legislativo n. 385/1993, Testo Unico Bancario) e delle disposizioni attuative della Banca d'Italia; b) sui "diritti e gli obblighi delle parti" nella prestazione dei servizi di pagamento (contenute nel decreto legislativo n. 11/2010), che stabiliscono - tra l'altro - come si articola un pagamento e come si ripartiscono le responsabilità tra pagatore e altri soggetti coinvolti nel pagamento nel caso in cui quest'ultimo sia non autorizzato o non eseguito correttamente. La Banca d'Italia non è competente per le contestazioni relative all'acquisto del bene o del servizio che riguardano i rapporti tra il consumatore e il venditore. In caso di problemi relativi al meccanismo del *chargeback*, la Banca d'Italia può raccogliere dagli esposti dei consumatori informazioni sulle relazioni tra PSP e clienti utili per i suoi poteri di vigilanza, fermo restando che il *chargeback* non è materia oggetto del suo potere di controllo e intervento.

[Torna in alto ^](#)

Cosa fare in caso di problemi?

Il consumatore dovrebbe in primo luogo rivolgersi direttamente al PSP presentando un reclamo, se ritiene che il proprio PSP abbia violato le norme in tema di trasparenza (ad esempio quando si contesta il mancato adempimento degli obblighi di rendicontazione periodica) o quelle in tema di "diritti e obblighi delle parti" nella prestazione dei servizi di pagamento (ad esempio, quando si contesta un pagamento non autorizzato). Se il consumatore non riceve risposta entro 15 giorni lavorativi o non è soddisfatto della risposta, può rivolgersi - con costi molto contenuti (20 euro) e senza l'assistenza di un legale - all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), che decide sul caso. È possibile inoltre segnalare l'accaduto con un esposto alla Banca d'Italia che, anche se non decide sul caso, può agevolare l'interlocuzione tra gli intermediari, compresi i PSP, e i clienti, e acquisisce informazioni utili anche per l'esercizio dei suoi poteri di vigilanza. Il consumatore può chiedere tutela al giudice ordinario per tutte quelle controversie con l'operatore commerciale che riguardano le garanzie e le tutele previste dal contratto e dalle norme del Codice civile e del Codice del consumo. Può rivolgersi all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) nelle ipotesi di pratiche commerciali scorrette. Il consumatore può chiedere tutela al giudice ordinario anche in caso di problemi relativi al *chargeback*; quando tale tutela aggiuntiva è direttamente prevista nel contratto con il proprio PSP, può ricorrere anche all'ABF nei confronti del PSP stesso. Può inoltre segnalare l'accaduto con un esposto alla Banca d'Italia.

[Torna in alto ^](#)

