

CARTE DI CREDITO

ANALISI DELL'ADEGUAMENTO CONTRATTUALE ALLA RACCOMANDAZIONE 97/489/CE DEL 30 LUGLIO 1997 DEGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO ELETTRONICI IN ITALIA.

Le carte di credito in circolazione in Italia superano gli 8,7 milioni. Le più diffuse sono: CartaSI (7.600.000 adesioni), American Express (690.000 adesioni) e Diners Club International (360.000 adesioni). Questi i dati noti alla fine del 1998.

I tre contratti per adesione di cui sopra sono stati confrontati, articolo per articolo, con la raccomandazione CE del '97, dando particolare rilievo alle parti dei singoli regolamenti che appaiono in palese contrasto con il documento europeo.

I primi due articoli sono stati tralasciati perché atti a definire il "campo di applicazione della raccomandazione" (art.1) ed a stabilire cosa si debba intendere per "strumento di pagamento elettronico" (art.2): non dettano quindi alcuna norma da rispettare.

Si passa così alla materia presa in esame.

SEZIONE II

Trasparenza delle condizioni relative alle operazioni

ARTICOLO 3

Informazioni minime contenute nelle modalità e condizioni contrattuali relative all'emissione e all'impiego di uno strumento di pagamento elettronico.

1. "Prima della firma del contratto, o comunque con sufficiente anticipo rispetto alla consegna di uno strumento di pagamento elettronico, l'emittente comunica al titolare le modalità e le condizioni contrattuali relative all'emissione e all'impiego di detto strumento. Le condizioni recano indicazione della legge applicabile al contratto."

La legge applicabile non è espressamente nominata in nessuno dei tre contratti.

2. "Le condizioni sono comunicate per iscritto, e sono redatte con espressioni facilmente comprensibili, in una forma facilmente leggibile, per lo meno nella lingua o nelle lingue ufficiali dello Stato membro nel quale è offerto lo strumento di pagamento."

I moduli di American Express e Diners Club sono impostati in modo sufficientemente chiaro.

CartaSi ha invece posizionato alcune condizioni contrattuali importanti per l'utente (costo della quota annuale, del tasso di cambio applicato e delle eventuali commissioni, ecc.) a lato del foglio, verticalmente ed in caratteri piccoli. E' evidente la difficoltà per il consumatore, di prendere visione di queste clausole.

3. "Le condizioni comprendono almeno quanto segue:

a) una descrizione dello strumento di pagamento elettronico, comprese, se del caso, le caratteristiche tecniche delle attrezzature di comunicazione il cui impiego è autorizzato dal titolare, nonché le modalità di tale impiego, compresi gli eventuali limiti finanziari applicati;"

In tutti e tre i contratti manca una esplicita descrizione dello strumento di pagamento e non sono specificati i limiti finanziari.

b) "una descrizione degli obblighi e delle responsabilità rispettivi del titolare e dell'emittente, comprese le ragionevoli precauzioni che il titolare deve prendere per tenere al sicuro sia lo strumento di pagamento sia gli elementi (come il numero di identificazione personale o altro codice) che ne consentono l'impiego;"

Diners Club è l'unico che fa una divisione organica tra gli obblighi del titolare e dell'emittente, dedicando ad ognuno un paragrafo. Per quanto riguarda "le ragionevoli precauzioni" per tenere al sicuro la carta, esse sono indicate sia da Diners (che ha inserito un paragrafo apposito) che da CartaSi, mentre in American Express manca qualsiasi riferimento al riguardo.

c) "se del caso, il termine entro il quale viene effettuato di norma l'addebito o l'accredito sul conto del titolare, compresa la data di valuta, oppure, ove quest'ultimo non abbia alcun conto presso l'emittente, il termine entro il quale di norma verrà emessa la fattura;"

Nei tre moduli il termine è lo stesso: un mese.

d) " il tipo di oneri eventualmente imposti al titolare, in particolare i dettagli relativi agli oneri seguenti:
- l'importo di ogni eventuale tariffa iniziale e annua;
- le spese di commissione e gli oneri eventualmente imposti al titolare dall'emittente per particolari categorie di operazioni;
- il tasso d'interesse, comprese le modalità del calcolo, eventualmente applicati;"

Le clausole di American Express e Diners Club sulla quota associativa annuale sono espresse chiaramente.

Nel contratto CartaSi la specificazione della quota è tra quelle poste in piccolo, verticalmente, a lato del foglio: quasi illeggibile.

e) "il termine entro il quale un'operazione può essere contestata dal titolare, con l'indicazione delle procedure di ricorso disponibili e delle modalità previste per accedervi."

Tutti e tre i contratti prevedono la possibilità per l'utente di proporre opposizione scritta entro 60 giorni.

4. "Se lo strumento di pagamento elettronico può essere impiegato all'estero, vengono altresì comunicate al titolare le informazioni seguenti:
a) l'indicazione dell'importo di ogni spesa od onere addebitato per le operazioni in valuta estera, compresi se del caso, i tassi applicati;"

CartaSi non prevede alcuna commissione aggiuntiva.

American Express con una formula poco chiara fa sapere che: "l'uso della carta all'estero è subordinato al pagamento delle relative spese agli Esercizi stranieri da parte di American Express".

Diners Club è ugualmente molto evasiva: si applicano commissioni e spese di cambio vigenti nel momento in cui "la memoria di spesa viene regolata".

b) "il tasso di cambio di riferimento utilizzato per la conversione delle operazioni in valuta estera, compresa la data presa a base per determinare tale tasso."

I moduli di Diners e American Express applicano i tassi di cambio prescritti dai circuiti interbancari nel momento in cui viene contabilizzata la memoria di spesa.

CartaSi fa riferimento al cambio del sistema internazionale Visa/EU-MC senza specificare, però, la data di riferimento.

CartaSi e American Express, inoltre, prevedono una maggiorazione dell'1% rispetto al cambio.

ARTICOLO 4

Informazioni successive a un'operazione.

In questo articolo sono contenute le modalità con cui deve essere redatto "l'estratto conto", che l'emittente deve fornire a determinate scadenze al consumatore.

Gli "estratti conto" delle tre società sono in regola con la raccomandazione; quello redatto da American Express è, comunque, il più chiaro.

SEZIONE III:

Obbligazioni e responsabilità dei contraenti

ARTICOLO 5

Obbligazioni del titolare.

L'articolo espone un elenco dettagliato degli obblighi che competono al titolare: tenere al sicuro lo strumento e gli elementi che ne consentono

l'impiego, notificare immediatamente all'emittente la perdita o il furto della carta o la registrazione di un'operazione non autorizzata, non trascrivere il proprio codice d'identificazione sulla carta od ogni altro oggetto che si conserva con questa.

Art5 - punto d) Il titolare "ad eccezione degli ordini per i quali l'ammontare dell'operazione non era noto al momento del conferimento, non può revocare un ordine dato per mezzo del proprio strumento di pagamento."

Questa clausola, peraltro di importanza fondamentale, non figura in nessuno dei tre contratti :

Le società emittenti impongono all'utente, in espresso contrasto con il documento europeo, l'obbligo di pagare sempre quanto risulta alla scadenza mensile, senza possibilità alcuna di revoca.

ARTICOLO 6

Responsabilità del titolare.

1. "Fino al momento della notificazione, il titolare sostiene la perdita subita in conseguenza dello smarrimento o del furto dello strumento di pagamento elettronico nei limiti di un massimale non superiore ai 150 ECU (ora EURO). Detto massimale non si applica ove il titolare abbia agito con colpa grave, in violazione degli obblighi di cui al precedente articolo, oppure in maniera fraudolenta."

In difformità dalla raccomandazione, CartaSi addossa al titolare tutte le responsabilità e le conseguenze del furto o dello smarrimento della carta (naturalmente fino al momento della denuncia all'emittente), anche quando questi usi le necessarie cautele e sia in buona fede.

Diners Club, invece, applica il documento europeo, e prevede che solo una minima somma sia carico dell'utente.

American Express ha una clausola uguale a quella Diners ed in più (è l'unica) contempla anche un'assicurazione sulla vita per i viaggi su mezzi di trasporto su linea, naturalmente pagati con la carta.

3. "L'uso dello strumento di pagamento senza che sia richiesta la presentazione o l'identificazione elettronica dello strumento esclude la responsabilità del titolare. Il solo impiego di un codice riservato o di altra analoga prova d'identità esclude altresì la responsabilità del titolare."

CartaSi e Diners Club non contengono nei loro contratti questa fondamentale clausola. American Express ne prevede addirittura una più vessatoria: la società "può pretendere dal titolare, che rinuncia a qualsiasi eccezione al riguardo, il pagamento degli addebiti per la utilizzazione della carta anche in caso di mancata sottoscrizione di memoria di spesa e/o scontrino."

ARTICOLO 7

Obblighi dell'emittente

1. "L'emittente può modificare le condizioni applicate, purché il titolare disponga di un preavviso sufficiente per poter risolvere il contratto se lo desidera. Viene indicato un termine non inferiore ad un mese."

American Express prevede che il l'utente possa risolvere il contratto ma non pone nessuna indicazione temporale.

Diners Club prescrive un periodo maggiore: 60 giorni.

CartaSi un minor periodo: 15 giorni.

Gli altri obblighi dell'emittente riguardano la correttezza nella registrazione e la notificazione della contabilità tutti rispettati dai contratti in esame.

ARTICOLO 8

Responsabilità dell'emittente

1. "L'emittente è responsabile di quanto segue:

a) in esecuzione o esecuzione inesatta delle operazioni di trasferimento fondi e di ritiro di denaro contante, iniziate dal titolare anche con

attrezzature/terminali o mediante apparecchiature che non sono sotto il controllo diretto o esclusivo dell'emittente, purché tali operazioni non siano state iniziate con attrezzature/terminali o mediante apparecchiature il cui impiego non è stato autorizzato dall'emittente;
b) operazioni non autorizzate dal titolare, nonché ogni altro errore o irregolarità imputabile all'emittente nella gestione del conto del titolare."

Il regolamento Diners Club omette completamente gli aspetti toccati dal punto "a". CartaSi ed American Express declinano ogni responsabilità addossandola espressamente all'utente.

Quanto al punto "b", esso non è previsto in nessuno dei tre contratti.

"2. L'emittente è responsabile per gli importi seguenti:
a) l'importo dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto, maggiorato eventualmente degli interessi;
b) la somma necessaria al fine di ripristinare il titolare nella situazione in cui si trovava prima dello svolgimento dell'operazione non autorizzata.
3. Qualsiasi altra conseguenza finanziaria, in particolare quelle concernenti l'entità del danno da risarcire, è a carico dell'emittente secondo il diritto applicabile al contratto concluso tra l'emittente e il titolare.
4. L'emittente è responsabile nei confronti del titolare per la perdita dell'ammontare dei fondi caricati sullo strumento di moneta elettronica nonché per l'esecuzione inesatta delle operazioni del titolare, ove la perdita o l'esecuzione inesatta siano imputabili ad un guasto dello strumento stesso, del terminale/attrezzatura o di qualsiasi altra apparecchiatura utilizzata per eseguire un'operazione, purché detto guasto non sia provocato dal titolare volontariamente."

I contratti di CartaSi e Diners Club non contemplano nessuna di queste clausole, non rispettando così le indicazioni della Commissione europea.

American Express, invece, è in aperto contrasto con la direttiva, prevedendo che la società "non sarà responsabile per i danni e le perdite diretti ed indiretti che possono derivare dal mancato e/o difettoso funzionamento delle macchine automatiche".

ARTICOLO 10

Soluzione delle controversie.
"Gli Stati membri sono invitati ad assicurarsi che sussistano strumenti adeguati ed efficaci per la soluzione delle controversie fra titolari ed emittenti."

L'Italia non ha ancora approvato alcuna normativa riguardante una celere composizione delle controversie e, tantomeno, ha provveduto a promuovere le procedure stragiudiziali come richiesto dal commissario Monti in altra parte della raccomandazione.

A conferma di ciò si rileva che, nei contratti esaminati, sia CartaSi che American Express designano il foro competente, rispettivamente Milano e Roma, in palese contrasto con la legge (art.1469-bis c.c.) che specifica che nei contratti con i consumatori il foro competente è quello del domicilio o residenza del consumatore.

ALTRE CONSIDERAZIONI

L'art.7 lett.b della raccomandazione inserisce tra gli obblighi dell'emittente quello di non inviare uno strumento di pagamento elettronico non richiesto, se non in sostituzione di uno già in possesso del titolare.

In aperto contrasto con questo dettato si sono verificati molti casi in cui società emittenti di carte di credito hanno inviato per posta, non richiesti, degli strumenti di pagamento, causando notevoli danni agli ignari destinatari a cui le carte sono state spesso rubate al momento della circolazione postale.

Diners Club è l'unico che riporta una nota informativa sulla legge della tutela dei dati personali (675/96) menzionando esplicitamente la possibilità di aderire o rifiutare. Risulta che altre aziende senza ricorrere a tale legge permettono a società consociate l'invio di pubblicità *et similia*.

Il regolamento di CartaSi, a differenza degli altri due, non specifica cosa succede in caso di ritardo nel pagamento dell'estratto conto, né l'ammontare dell'eventuale penale. Ancora CartaSi al punto 3 prevede la seguente clausola: "L'emittente può, a suo insindacabile giudizio, direttamente o a mezzo della banca presso la quale il titolare ha richiesto la carta, condizionare l'uso della carta, stabilendo limiti di utilizzo, vincolanti per il titolare medesimo".

Questo paragrafo è stato utilizzato talvolta dalla società emittente per vincolare l'utente al conto corrente di riferimento, per cui cambiando banca si deve riconsegnare la carta ed eventualmente chiederne un'altra alla nuova banca ripagando per intero l'importo associativo.

L'ultima annotazione riguarda la pretesa di American Express e Diners Club di ottenere informazioni sulla situazione commerciale e finanziaria dell'utente addirittura dal datore di lavoro, ciò che si risolve in una intromissione gratuita nella vita dei consumatori.

Allo stesso ordine di rilievi può essere sottoposto il modulo CartaSi, che sottopone all'utente - chiedendo risposta - un lungo questionario di professioni, dall'operaio al clero, dall'ufficiale di Stato maggiore alla casalinga.
