

Su un sito internet avete trovato un paio di sneakers che sognate da tempo, le ordinate e pagate con **carta di credito**. Verificando l'estratto conto della vostra carta di credito scoprite poi che il venditore vi ha addebitato un **importo superiore** rispetto al prezzo indicato sul sito. In questo caso dovrete attivare una procedura di **chargeback**.

Che cos'è il chargeback?

Il termine è utilizzato dai circuiti internazionali di carte di pagamento ed indica una modalità attraverso cui vengono gestite le richieste di storno della transazione da parte dei titolari di carte di credito. Questo avviene ad esempio quando la transazione non è riconosciuta dal titolare, il titolare non riceve la merce acquistata o la merce ricevuta non è conforme.



Presupposto per avviare la procedura di chargeback è che il **bene o servizio** sia stato **pagato con una carta di credito**. Chi per il pagamento ha invece utilizzato una **carta di debito** (quale ad esempio il bancomat) in Italia – a differenza di altri Paesi dell'UE – **non può attivare questa procedura**.

Normativa

In Italia la procedura di chargeback è disciplinata dal **decreto legislativo n. 11/2010** e prevede che il titolare della carta di credito debba rivolgersi **senza ritardo** alla sua banca e alla società di carta di credito.



Controlla
le scadenze!

La richiesta di chargeback deve in ogni caso essere presentata **entro 13 mesi dalla data di addebito**.

Attenzione: Verificate attentamente i termini e le condizioni contrattuali dell'istituto che ha emesso la vostra carta di credito a proposito della procedura di chargeback.

L'istituto emittente deve restituire immediatamente l'importo al

consumatore. In caso di fondato sospetto di frode può sospendere il pagamento. Anche a rimborso avvenuto l'istituto può dimostrare che il consumatore ha autorizzato il pagamento e farsi restituire l'importo.

Lo strumento del chargeback costituisce un utile alleato affinché il consumatore possa riottenere la somma non solo in caso di transazioni non autorizzate, ma anche in caso di mancata consegna della merce, improvvisa insolvenza o fallimento del commerciante.

In tutti i casi citati, rivolgetevi il prima possibile alla vostra banca e all'istituto che ha emesso la carta di credito per attivare la procedura di chargeback.

Franchigia



Se il pagamento è avvenuto attraverso una carta di credito ricaricabile, solitamente a carico del titolare della carta vi è una franchigia. In caso di esito positivo della procedura di chargeback all'utente verrà quindi rimborsata la differenza tra il prezzo pagato e la franchigia.

Con il recepimento in Italia della direttiva europea sui servizi di pagamento nel mercato interno (**Payment Service Directive – PSD 2**) attraverso il decreto legislativo n. **218/2017** l'importo massimo

della franchigia a carico del titolare di una carta di credito ricaricabile in caso di addebiti non autorizzati è stato ridotto da 150 a 50 Euro.

Informatevi a proposito dei **vostrì diritti di consumatori europei**.

Il nostro Centro fornisce informazioni ed assistenza in caso di controversie transfrontaliere all'interno dell'UE.

Segnalate eventuali abusi a danno dei consumatori nel **mercato interno**.

Siamo a vostra disposizione per ogni altro servizio di orientamento nell'ambito del **diritto del consumo**.

Vi informiamo ed assistiamo inoltre all'accesso ai vari meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie di consumo transfrontaliero (**ADR e ODR**) per reclami contro professionisti che hanno sede in un altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia.

Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della Rete dei Centri Europei Consumatori, ECC-Net, è cofinanziato dalla Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela Consumatori del Ministero per lo Sviluppo Economico, attraverso la Direzione Generale per la Giustizia, Consumo e Parità della Commissione Europea, della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol. Promotori sono il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige e l'Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (Adiconsum).

A cura del

Centro Europeo Consumatori Italia

ufficio Bolzano

Via Brennero 3

I-39100 Bolzano

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Facebook: Centro Europeo Consumatori
Italia

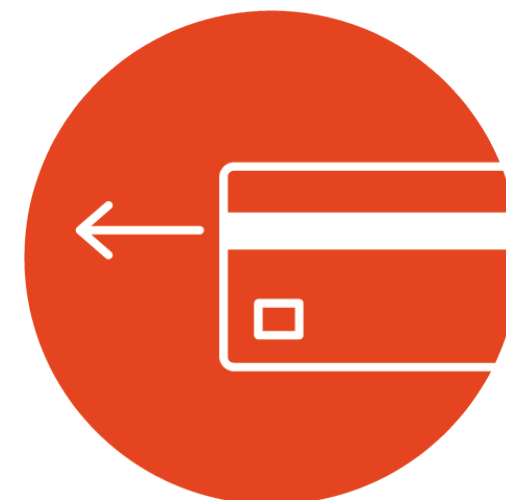
Twitter: ECC Italy

Questa pubblicazione è stata finanziata dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020).

Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione.

aggiornato a giugno 2018 foglio info n. 81



**Pagamenti con carta
di credito - chargeback**

