

RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE

del 17 novembre 1988

concernente i sistemi di pagamento, in particolare il rapporto tra il proprietario della carta e l'emittente della carta

(88/590/CEE)

LA COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE,

visto il trattato che istituisce la Comunità economica europea, in particolare l'articolo 155, secondo trattino,

considerando che uno dei principali obiettivi della Comunità è di completare entro il 1992 il mercato interno, di cui i sistemi di pagamento sono parte essenziale;

considerando che il paragrafo 18 dell'allegato del programma preliminare della Comunità economica europea per una politica di protezione e informazione del consumatore ⁽¹⁾ specifica che la protezione degli interessi economici del consumatore deve essere basata sui seguenti principi ⁽²⁾: (i) gli acquirenti di beni o di servizi devono essere protetti dai contratti tipo, in particolare dall'esclusione dei diritti essenziali nei contratti; (ii) il consumatore deve essere protetto dai danni provocati ai suoi interessi economici da servizi insufficienti; e (iii) la presentazione e la propaganda di beni e di servizi, ivi compresi i servizi finanziari, non devono fuorviare né direttamente né indirettamente la persona alla quale vengono offerti o dalla quale sono richiesti; che il paragrafo 24 dell'allegato di detto programma preliminare specifica che la protezione del consumatore contro le prassi commerciali abusive, tra l'altro per quanto riguarda le condizioni contrattuali, deve essere perseguita in via prioritaria nell'attuazione del programma;

considerando che il Libro bianco della Commissione intitolato « Completamento del mercato interno » ⁽³⁾, presentato al Consiglio nel giugno 1985, fa riferimento, al paragrafo 121, alle nuove tecnologie che trasformeranno il sistema europeo di marketing e di distribuzione e creeranno l'esigenza di un'adeguata tutela del consumatore, e più avanti, al paragrafo 122, fa riferimento all'applicazione dell'elettronica alle operazioni bancarie, alle carte di pagamento e al videotext;

considerando che il documento politico della Commissione intitolato « Un nuovo impulso per la politica di protezione del consumatore », presentato al Consiglio nel luglio 1985 ⁽⁴⁾, che ha costituito oggetto di una risoluzione del Consiglio adottata il 23 giugno 1986 ⁽⁵⁾, fa riferimento, al paragrafo 34, al trasferimento elettronico di fondi e

preannuncia nello scadenzario, riportato in allegato, una proposta di direttiva in questo campo, che deve essere adottata dal Consiglio nel 1989; che le forme di servizio finanziario, ivi compreso l'autoservizio finanziario, e i mezzi di acquisto di beni e servizi, che sono ora in uso nei punti di vendita negli Stati membri (taluni di questi mezzi sono persino installati al domicilio del consumatore) divergono da uno Stato membro all'altro;

considerando che negli ultimi anni si è registrato un notevole cambiamento nei tipi di servizi finanziari messi a disposizione del consumatore e da lui utilizzati, in particolare per quanto riguarda i metodi di pagamento e l'acquisto di beni e servizi; che sono state introdotte nuove forme di servizi finanziari, che sono in continuo sviluppo;

considerando che le varie condizioni contrattuali correntemente applicate in questo campo negli Stati membri sono non soltanto divergenti da uno Stato all'altro (in realtà anche in uno stesso Stato membro), ma in taluni casi sono persino sfavorevoli per il consumatore; che si può realizzare una più efficace protezione del consumatore, applicando condizioni contrattuali comuni a tutte queste forme di servizio finanziario;

considerando che il consumatore dovrebbe ricevere un'adeguata informazione sulle condizioni contrattuali, ivi compresi gli oneri e gli altri eventuali costi a suo carico per questi servizi, e sui suoi diritti e obblighi a norma del contratto; che questa informazione dovrebbe comprendere una dichiarazione inequivocabile dell'estensione degli obblighi del consumatore come proprietario di una carta o di un altro strumento (in seguito denominato « contraente proprietario »), che gli permette di effettuare pagamenti a favore di terzi, nonché di eseguire taluni servizi finanziari per proprio conto;

considerando che la protezione del consumatore, come contraente proprietario, è ulteriormente migliorata se tali contratti sono stipulati per iscritto e contengono talune disposizioni minime concernenti le condizioni contrattuali, ivi compreso il periodo entro cui le operazioni saranno normalmente accreditate, addebitate o fatturate;

considerando che lo strumento di pagamento, sia esso sotto forma di carta di plastica o in altra forma, non deve essere inviato a un cliente, se non dietro sua richiesta; che il contratto concluso tra quel cliente e l'emittente dello strumento di pagamento non dovrebbe essere vincolante, prima che il cliente abbia ricevuto lo strumento e conosca anche le condizioni contrattuali applicabili;

⁽¹⁾ GU n. C 92 del 25. 4. 1975, pag. 1.

⁽²⁾ Confermati al paragrafo 28 del secondo programma; GU n. C 133 del 3. 6. 1981, pag. 1.

⁽³⁾ Doc. COM(85) 310 def. del 14. 6. 1985.

⁽⁴⁾ Doc. COM(85) 314 def. del 27. 6. 1985.

⁽⁵⁾ GU n. C 167 del 5. 7. 1986, pag. 1.

considerando che, data la natura della tecnologia correntemente utilizzata nel campo degli strumenti di pagamento, ivi comprese la produzione e l'utilizzazione di essi, è essenziale che le operazioni effettuate per mezzo di essi siano registrate, in modo che le operazioni possano essere controllate e gli errori corretti; che il contraente proprietario non può in alcun modo accedere a tali registrazioni, e pertanto l'onere di dimostrare che un'operazione è stata accuratamente registrata, contabilizzata e non è stata modificata da guasto tecnico o altra carenza, deve incombere alla persona che in base a un contratto fornisce lo strumento di pagamento, al contraente proprietario, cioè all'emittente;

considerando che le istruzioni di pagamento comunicate elettronicamente da un contraente proprietario devono essere irrevocabili, in modo che il pagamento effettuato in questo modo non sia annullato; che il contraente proprietario deve ricevere un documento per le operazioni che effettua per mezzo dello strumento di pagamento;

considerando che si devono stabilire norme comuni sulla responsabilità dell'emittente per la mancata esecuzione o l'esecuzione errata delle istruzioni di pagamento e delle relative operazioni di un contraente proprietario, e per le operazioni che non sono state autorizzate dal contraente proprietario, fatti salvi in ogni caso gli obblighi del contraente proprietario in caso di perdita, furto o riproduzione dello strumento di pagamento;

considerando che è necessario stabilire disposizioni contrattuali comuni anche per le conseguenze che incombono al contraente proprietario, se perde lo strumento di pagamento o è vittima di un furto o di una riproduzione;

considerando che, per garantire che le reti elettroniche di pagamento possano funzionare e gli strumenti di paga-

mento possano essere utilizzati a livello internazionale, è necessario che taluni dati minimi relativi a un contraente proprietario possano essere trasmessi oltre frontiera, salvo applicazione di talune condizioni;

considerando che la Commissione controllerà l'applicazione di tale raccomandazione e dopo 12 mesi, se l'applicazione è insoddisfacente, adotterà le misure appropriate,

RACCOMANDA:

Che non più tardi di 12 mesi a decorrere dalla data della presente raccomandazione:

1. gli emittenti degli strumenti di pagamento e i fornitori di sistemi di pagamento svolgano le loro attività in conformità delle disposizioni riportate in allegato;
2. per facilitare le operazioni indicate in allegato, gli Stati membri garantiscono che i dati relativi ai contraenti proprietari possono essere comunicati a condizione che:
 - siano ridotti al minimo necessario; e
 - siano considerati riservati da chiunque ne venga a conoscenza nel corso di tali operazioni.

Fatto a Bruxelles, il 17 novembre 1988.

Per la Commissione

Grigoris VARFIS

Membro della Commissione

ALLEGATO

1. Il presente allegato si applica alle seguenti operazioni :
 - pagamento elettronico che comporti l'uso di una carta, in particolare in un punto di vendita ;
 - il ritiro di banconote, il deposito di banconote e assegni e le operazioni connesse, effettuati mediante macchine elettroniche, come le macchine distributrici di banconote e le casse automatizzate ;
 - pagamento non elettronico mediante carta, ivi comprese le procedure per le quali è richiesta la firma ed è rilasciata una ricevuta, ma escluse le carte la cui unica funzione è di garantire il pagamento effettuato mediante assegno ;
 - pagamento elettronico effettuato da un membro del pubblico senza l'uso di una carta, come le operazioni bancarie a domicilio.
2. Ai fini del presente allegato si applicano le seguenti definizioni :
 - « *Strumento di pagamento* » : è la carta o qualsiasi altro mezzo che permette all'utente di effettuare operazioni del tipo specificato al paragrafo 1.
 - « *Emittente* » : è la persona che nello svolgimento dei suoi affari mette a disposizione di un membro del pubblico uno strumento di pagamento in applicazione di un contratto concluso tra essi.
 - « *Fornitore di sistema* » : è la persona che mette a disposizione un prodotto finanziario sotto una denominazione specifica e normalmente con una rete per l'esecuzione delle operazioni summenzionate mediante uno strumento di pagamento.
 - « *Contraente proprietario* » : è la persona che in applicazione di un contratto concluso con un emittente possiede uno strumento di pagamento.
 - « *Carta specifica del commerciante* » : è la carta rilasciata da un venditore al minuto o da un gruppo di venditori al minuto ai propri clienti, al fine di permettere o facilitare, senza fornire diretto accesso ad un conto bancario, il pagamento di beni o servizi acquistati esclusivamente presso il commerciante o presso commercianti emittenti, o presso commercianti che in base ad un contratto accettano la carta.
- 3.1. Ogni emittente deve predisporre un contratto scritto, che disciplini a condizioni eque e complete l'emissione e l'uso degli strumenti di pagamento.
- 3.2. Le condizioni contrattuali devono essere redatte :
 - con espressioni facilmente comprensibili e in una forma tipografica facilmente leggibile ;
 - nella lingua o nelle lingue che sono abitualmente utilizzate per questo scopo o scopi analoghi nelle aree dove il contratto sarà offerto.
- 3.3. Le condizioni contrattuali devono specificare la base di calcolo dell'ammontare degli eventuali oneri (ivi compresi gli interessi), che il contraente proprietario deve pagare all'emittente.
- 3.4. Le condizioni contrattuali devono specificare :
 - se le operazioni saranno addebitate o accreditate istantaneamente e, in caso contrario, entro quale periodo di tempo ;
 - per le operazioni che sono fatturate al contraente proprietario, il periodo di tempo entro cui sarà effettuata la fatturazione.
- 3.5. Le condizioni contrattuali possono essere modificate esclusivamente con un accordo tra le parti ; tuttavia tale accordo è presunto, se l'emittente propone una modifica delle condizioni contrattuali e il contraente proprietario, dopo averne ricevuto comunicazione, continua a far uso dello strumento di pagamento.
- 4.1. Le condizioni contrattuali devono stabilire l'obbligo del contraente proprietario nei confronti dell'emittente :
 - a) di adottare tutti i provvedimenti ragionevoli per garantire la sicurezza dello strumento di pagamento e dei dati (come il numero personale di identificazione o il codice) che ne permettono l'uso ;
 - b) di informare l'emittente o la sede centrale, senza indugio, appena ha constatato :
 - la perdita, il furto o la riproduzione dello strumento di pagamento o dei dati che ne permettono l'uso ;
 - la registrazione sul suo conto di un'operazione non autorizzata ;
 - un errore o qualsiasi altra irregolarità nella gestione del conto da parte dell'emittente ;
 - c) di non trascrivere sullo strumento di pagamento l'eventuale numero personale di identificazione o il codice, e di non registrare tali dati su qualsiasi altro documento che egli abitualmente detiene o porta con lo strumento di pagamento, in particolare se tale documento può essere perso o rubato o riprodotto ;
 - d) di non revocare un ordine che ha dato per mezzo dello strumento di pagamento.

- 4.2. Le condizioni contrattuali devono stabilire che, a condizione che il contraente proprietario soddisfi gli obblighi che gli incombono in applicazione delle lettere a), b), primo trattino e c) del punto 1 del presente paragrafo, e non agisca altrimenti con estrema negligenza o in modo fraudolento nelle circostanze in cui utilizza lo strumento di pagamento, non è responsabile, dopo la notifica, del danno derivante da tale uso.
- 4.3. Le condizioni contrattuali devono stabilire l'obbligo dell'emittente nei confronti del contraente proprietario di comunicare il numero personale di identificazione del proprietario contraente o il codice o eventuali dati analoghi riservati esclusivamente al proprietario contraente stesso.
5. Lo strumento di pagamento può essere inviato per posta esclusivamente dietro richiesta della persona interessata; il contratto tra l'emittente e il contraente proprietario si considera concluso nel momento in cui quest'ultimo riceve lo strumento di pagamento e una copia delle condizioni contrattuali da lui accettate.
- 6.1. In rapporto alle operazioni di cui al paragrafo 1, gli emittenti devono tenere o far tenere registrazioni interne, che siano tali da permettere un controllo delle operazioni e una rettifica degli errori. A tal fine gli emittenti devono concludere, se necessario, opportuni accordi con i fornitori di sistemi.
- 6.2. In caso di controversia con un contraente proprietario in merito ad un'operazione di cui al primo, secondo e quarto trattino del paragrafo 1 e in rapporto alla responsabilità per un trasferimento elettronico di fondi non autorizzato, incombe all'emittente l'onere di dimostrare che l'operazione è stata accuratamente registrata e accuratamente contabilizzata e non è stata alterata da guasto tecnico o da altra carenza.
- 6.3. Il contraente proprietario può richiedere una ricevuta per ciascuna delle operazioni, istantaneamente o subito dopo l'esecuzione dell'operazione; tuttavia, in caso di pagamento in un punto di vendita, lo scontrino rilasciato dal venditore al minuto al momento dell'acquisto e contenente i riferimenti dello strumento di pagamento soddisfa le prescrizioni della presente disposizione.
- 7.1. Fatte salve le disposizioni dei paragrafi 4 e 8, l'emittente è responsabile nei confronti del contraente proprietario:
- per la mancata esecuzione o l'esecuzione inesatta delle operazioni di cui al paragrafo 1, eseguite dal contraente possessore, anche se un'operazione è stata iniziata con una macchina elettronica che non è sotto il controllo diretto o esclusivo dell'emittente;
 - per le operazioni non autorizzate dal contraente proprietario.
- 7.2. Fatto salvo il disposto del punto 3 del presente paragrafo, la responsabilità di cui al precedente paragrafo è limitata come segue:
- nel caso di mancata esecuzione o esecuzione inesatta di un'operazione, la responsabilità è limitata all'importo dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto;
 - nel caso di un'operazione non autorizzata, la responsabilità si estende alla somma necessaria per ristabilire la posizione del contraente proprietario, quale era prima dello svolgimento dell'operazione non autorizzata.
- 7.3. Qualsiasi altra conseguenza finanziaria, e in particolare le questioni concernenti il valore del danno per cui deve essere versato un indennizzo, sono soggette alle norme applicabili al contratto concluso tra l'emittente e il proprietario contraente.
- 8.1. Ogni emittente deve mettere a disposizione i mezzi con cui i suoi clienti possano in qualsiasi momento del giorno e della notte notificare la perdita, il furto o la riproduzione dei loro strumenti di pagamento; nel caso di carte specifiche di commercianti, tali mezzi di notifica possono essere messi a disposizione soltanto durante le ore di apertura dell'esercizio dell'emittente.
- 8.2. Dopo che il contraente proprietario ha notificato all'emittente o alla sede centrale, come prescritto al paragrafo 4, punto 1), lettera b), è esonerato da ogni responsabilità; questa disposizione non si applica se ha agito con estrema negligenza o in modo fraudolento.
- 8.3. Il contraente proprietario è responsabile fino al momento della notifica per il danno subito in conseguenza della perdita, del furto o della riproduzione dello strumento di pagamento, ma soltanto nei limiti di una somma pari a 150 ECU per ogni caso, a meno che abbia agito con estrema negligenza o in modo fraudolento.
- 8.4. Al ricevimento della notifica, l'emittente ha l'obbligo di prendere ogni provvedimento possibile per impedire ogni ulteriore uso dello strumento di pagamento, anche se il contraente proprietario ha agito con estrema negligenza o in modo fraudolento.