

RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE

del 30 luglio 1997

relativa alle operazioni mediante strumenti di pagamento elettronici, con particolare riferimento alle relazioni tra gli emittenti ed i titolari di tali strumenti

(Testo rilevante ai fini del SEE)

(97/489/CE)

LA COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE,

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

- (1) considerando che uno dei principali obiettivi della Comunità è di assicurare il pieno funzionamento del mercato interno, di cui i sistemi di pagamento sono parte essenziale; che le operazioni effettuate mediante strumenti di pagamento elettronici rappresentano una parte crescente, per volume e valore, dei pagamenti nazionali e transfrontalieri; che, dato il contesto attuale contraddistinto da innovazione e progresso tecnologico rapidi, tale tendenza alla crescita è destinata ad accelerare, quale corollario dell'accresciuta gamma di imprese, mercati e attività commerciali innovativi, generati dal commercio elettronico;
- (2) considerando che è importante che i singoli cittadini e le imprese possano utilizzare gli strumenti di pagamento elettronici in tutta la Comunità; che la presente raccomandazione intende dar seguito ai progressi compiuti nel completamento del mercato interno, in particolare alla luce del processo di liberalizzazione dei movimenti dei capitali, e contribuirà altresì alla realizzazione dell'Unione economica e monetaria;
- (3) considerando che la presente raccomandazione riguarda le operazioni effettuate mediante strumenti di pagamento elettronici; che ai fini della presente disciplina detti strumenti comprendono fra l'altro quelli che consentono l'accesso, anche a distanza, ai conti della clientela, segnatamente le carte di pagamento e le applicazioni relative alla banca telefonica ed a domicilio; che le operazioni svolte per mezzo di una carta di pagamento comprendono il pagamento elettronico e non elettronico effettuato mediante una carta di pagamento, compresi i processi per cui occorre una firma e viene rilasciata una ricevuta; che ai fini della presente raccomandazione, gli strumenti di pagamento comprendono inoltre gli strumenti di moneta elettronica ricaricabili aventi forma di carte con valore immagazzinato e di memorie di elaboratori elettronici collegati in rete; che gli strumenti di moneta elettronica del tipo ricaricabile, date le loro caratteristiche ed in particolare il potenziale collegamento al conto del titolare, sono quelli per i quali l'esigenza di tutela del cliente è più sentita; che, quanto agli strumenti elettronici di pagamento, la presente raccomandazione riguarda pertanto solo gli strumenti del tipo ricaricabile;
- (4) considerando che la presente raccomandazione intende contribuire all'avvento della società dell'informazione ed in particolare del commercio elettronico, promuovendo la fiducia dei clienti e l'accettazione dei dettaglianti riguardo agli strumenti in questione; che, a tal fine, la Commissione intende inoltre valutare la possibilità di un ammodernamento e di un aggiornamento della raccomandazione 87/598/CEE⁽¹⁾, al fine di stabilire un quadro di riferimento chiaro per le relazioni tra enti acquirenti ed enti accettanti strumenti di pagamento elettronico; che conformemente agli obiettivi sopra enunciati, la presente raccomandazione fissa norme minime concernenti le informazioni da fornire in relazione alle modalità e alle condizioni applicate alle operazioni effettuate per mezzo di strumenti di pagamento elettronici, nonché gli obblighi e le responsabilità minimi delle parti interessate;

(1) GU n. L 365 del 24. 12. 1987, pag. 72.

che dette modalità e condizioni dovrebbero essere espresse per iscritto, se del caso anche elettronicamente, conservando un giusto equilibrio tra gli interessi delle parti; che, secondo la direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori⁽¹⁾, dette modalità e condizioni dovrebbero essere facilmente leggibili ed in forma facilmente comprensibile;

- (5) considerando che, al fine di assicurare la trasparenza, si raccomandano le norme minime necessarie per garantire un adeguato livello di informazione della clientela dopo la conclusione di un contratto e dopo l'esecuzione di operazioni per mezzo di uno strumento di pagamento, comprese le informazioni sugli oneri imposti e sui tassi di cambio e di interesse applicati; che, al fine di informare il cliente delle modalità di calcolo del tasso d'interesse, si dovrebbe far riferimento alla direttiva 87/102/CEE del Consiglio, del 22 dicembre 1987, relativa al ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di credito al consumo⁽²⁾, come modificata dalla direttiva 90/88/CEE⁽³⁾;
- (6) considerando che con la presente raccomandazione si indicano norme minime concernenti gli obblighi e le responsabilità delle parti; che le informazioni fornite ai titolari degli strumenti in questione devono precisare chiaramente la portata degli obblighi dei clienti in quanto titolari di strumenti di pagamento elettronici i quali consentono loro di effettuare pagamenti a favore di terzi e di effettuare da soli talune operazioni finanziarie;
- (7) considerando che al fine di agevolare il ricorso da parte della clientela, la presente raccomandazione invita gli Stati membri a garantire procedure adeguate ed efficaci per la risoluzione di eventuali controversie tra titolari ed emittenti; che il 14 febbraio 1996 la Commissione ha pubblicato un piano di azione sull'accesso dei consumatori ai mezzi di ricorso e sulla composizione delle controversie concernenti i consumatori nel mercato interno; che detto piano di azione comprende iniziative specifiche intese a promuovere le procedure stragiudiziali; che al fine di garantire l'affidabilità di tali procedure si sono proposti criteri obiettivi (allegato II) e si è previsto l'impiego di modelli di reclamo (allegato III);
- (8) considerando che la presente raccomandazione mira a garantire un alto livello di protezione dei consumatori nel campo degli strumenti di pagamento elettronici;
- (9) considerando che è essenziale che le operazioni eseguite mediante strumenti di pagamento elettronici siano registrate affinché possano essere poi individuate e gli eventuali errori possano essere corretti; che l'onere della prova deve essere a carico dell'emittente al fine di dimostrare che le operazioni in causa sono state registrate e contabilizzate correttamente e che non hanno subito guasti tecnici od altri inconvenienti;
- (10) considerando che, salvo eventuali diritti conferiti al titolare dalle leggi nazionali, le istruzioni di pagamento da questo impartite riguardo alle operazioni eseguite mediante uno strumento di pagamento elettronico devono essere irrevocabili, tranne quando l'ammontare dell'operazione non era noto al momento del conferimento dell'istruzione;
- (11) considerando che occorre fissare regole precise concernenti la responsabilità dell'emittente per l'inesecuzione o per l'esecuzione inesatta delle istruzioni di pagamento impartite da un cliente e per le operazioni non autorizzate da un cliente, subordinatamente agli obblighi propri dei clienti in caso di perdita o di furto di uno strumento di pagamento elettronico;
- (12) considerando che la Commissione controllerà l'applicazione della presente raccomandazione e, se la riterrà insoddisfacente, proporrà una opportuna disciplina cogente in materia,

⁽¹⁾ GU n. L 95 del 21. 4. 1993, pag. 29.

⁽²⁾ GU n. L 42 del 12. 2. 1987, pag. 48.

⁽³⁾ GU n. L 61 del 10. 3. 1990, pag. 14.

RACCOMANDA QUANTO SEGUE:

SEZIONE I

CAMPO D'APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

Articolo 1

Campo d'applicazione

1. La presente raccomandazione si applica alle operazioni seguenti:
 - a) trasferimento di fondi mediante strumenti di pagamento elettronici, ad eccezione dei trasferimenti conferiti su istruzione ed eseguiti da istituzioni finanziarie;
 - b) ritiro di denaro contante mediante strumenti di pagamento elettronici e caricamento o scaricamento di tali strumenti presso attrezzature come le casse automatiche e gli sportelli automatici, nonché presso l'emittente o presso un ente obbligato contrattualmente ad accettare detti strumenti di pagamento.
2. In deroga al paragrafo 1, alle operazioni eseguite mediante strumenti di moneta elettronica, non si applicano le disposizioni seguenti: l'articolo 4, paragrafo 1, l'articolo 5, lettera b), secondo e terzo trattino; l'articolo 6, l'articolo 7, paragrafo 2, lettera c), l'articolo 7, paragrafo 2, lettera d), l'articolo 7, paragrafo 2, lettera e), primo trattino; l'articolo 8, paragrafi 1, 2 e 3, e l'articolo 9, paragrafo 2. Ciononostante, qualora lo strumento di moneta elettronica sia utilizzato al fine del caricamento e scaricamento di valore mediante accesso a distanza al conto del titolare, la presente raccomandazione si applica interamente.
3. La presente raccomandazione non si applica a quanto segue:
 - a) il pagamento per assegno;
 - b) la funzione di garanzia svolta da talune carte in relazione al pagamento per assegno.

Articolo 2

Definizioni

Ai fini della presente raccomandazione valgono le seguenti definizioni:

- a) «Strumento di pagamento elettronico»: uno strumento che consente al titolare di effettuare le operazioni di cui all'articolo 1, paragrafo 1. In questa definizione rientrano sia gli strumenti di pagamento mediante accesso a distanza, sia gli strumenti di moneta elettronica.
- b) «Strumento di pagamento mediante accesso a distanza»: uno strumento che consente al titolare di accedere ai fondi detenuti sul proprio conto presso un ente, al fine di effettuare un pagamento a favore di un beneficiario, di norma attraverso l'impiego di un codice di identificazione personale o ogni altra analoga prova di identità. Tale definizione comprende in particolare le carte di pagamento (carte di credito, di debito, di debito differito e carte creditive) e le applicazioni relative alla banca telefonica o a domicilio.
- c) «Strumento di moneta elettronica»: uno strumento di pagamento ricaricabile che non sia uno strumento di pagamento mediante accesso a distanza, sia esso una carta con valore immagazzinato o una memoria di elaboratore elettronico, sulla quale è caricato elettronicamente il valore, affinché il titolare possa effettuare le operazioni di cui all'articolo 1, paragrafo 1.
- d) «Istituzione finanziaria»: l'istituzione definita all'articolo 4, paragrafo 1 del regolamento (CE) n. 3604/93 del Consiglio⁽¹⁾.
- e) «Emittente»: colui che, nello svolgimento delle proprie attività, mette a disposizione di un'altra persona uno strumento di pagamento in applicazione di un contratto che hanno stipulato.
- f) «Titolare»: colui che detiene uno strumento di pagamento in forza di un contratto concluso con un emittente.

⁽¹⁾ GU n. L 332 del 31. 12. 1993, pag. 4.

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 condizioni contrattuali (in prosieguo: «le condizioni») relative all'emissione e all'impiego di detto strumento. Le condizioni recano indicazione della legge applicabile al contratto.
2. Le condizioni sono comunicate per iscritto, se opportuno anche per via elettronica, 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.
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;
 - 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 elettronico sia gli elementi (come un numero d'identificazione personale o un altro codice) che ne consentono l'impiego;
 - 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;
 - 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, compresa le modalità di calcolo, eventualmente applicati;
 - 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.
4. Se lo strumento di pagamento elettronico può essere impiegato all'estero (al di fuori del paese di emissione/affiliazione), 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;
 - 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.

*Articolo 4***Informazioni successive a un'operazione**

1. L'emittente fornisce al titolare informazioni relative alle operazioni effettuate mediante uno strumento di pagamento elettronico. Tali informazioni sono redatte per iscritto, eventualmente anche per via elettronica, in una forma facilmente comprensibile, e comprendono almeno quanto segue:

- a) un riferimento che consenta al titolare di identificare l'operazione, comprese, se del caso, le informazioni relative all'accettante presso o con il quale si è svolta l'operazione stessa;
- b) l'importo dell'operazione addebitato al titolare nella moneta di fatturazione e, se del caso, tale importo in moneta estera;
- c) l'importo di ogni eventuale spesa ed onere addebitati per particolari tipi di operazioni.

L'emittente comunica inoltre al titolare il tasso di cambio utilizzato per la conversione delle operazioni in valuta estera.

2. L'emittente di uno strumento di moneta elettronica offre al titolare la possibilità di verificare le ultime cinque operazioni eseguite, nonché il saldo residuale caricato sullo strumento.

SEZIONE III

OBBLIGAZIONI E RESPONSABILITÀ DEI CONTRAENTI*Articolo 5***Obblighi del titolare**

Il titolare ha gli obblighi seguenti:

- a) impiega lo strumento di pagamento elettronico in conformità delle condizioni che disciplinano l'emissione e l'uso di tale strumento; in particolare, prende tutte le ragionevoli precauzioni utili al fine di tenere al sicuro lo strumento e gli elementi (come il numero di identificazione personale o un altro codice) che ne consentono l'impiego;
- b) notifica all'emittente o all'ente precisato da quest'ultimo, immediatamente dopo esserne venuto a conoscenza, quanto segue:
 - la perdita o il furto dello strumento di pagamento elettronico o degli elementi che ne consentono l'impiego;
 - 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) non trascrive il proprio codice d'identificazione personale od ogni altro codice in una forma facilmente riconoscibile, in particolare sullo strumento di pagamento elettronico o su ogni altro oggetto che abitualmente conserva o porta con tale strumento;
- d) ad eccezione degli ordini per il quale l'ammontare dell'operazione non era noto al momento del conferimento, non può revocare un ordine dato per mezzo del proprio strumento di pagamento elettronico.

*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. Detto massimale non si applica ove il titolare abbia agito con colpa grave, in violazione dell'articolo 5, lettere a), b) e c), oppure in maniera fraudolenta.

2. Salvo il caso in cui abbia agito in maniera fraudolenta, il titolare non è responsabile delle perdite derivanti dallo smarrimento o dal furto dello strumento elettronico di pagamento, dopo aver eseguito la notificazione in conformità dell'articolo 5, lettera b).

3. In deroga ai paragrafi 1 e 2, 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.

Articolo 7

Obblighi dell'emittente

1. L'emittente può modificare le condizioni applicate, purché il titolare disponga individualmente di un preavviso sufficiente per poter risolvere il contratto se lo desidera. Viene indicato un termine non inferiore ad un mese, trascorso il quale si presume che il titolare abbia accettato le nuove condizioni se non ha previamente risolto il contratto.

Ogni eventuale variazione significativa del tasso d'interesse effettivo non è soggetta, tuttavia, alle disposizioni di cui al primo comma ed ha effetto alla data precisata nella pubblicazione di tale variazione. In tal caso, e salvo il diritto del titolare di risolvere il contratto, l'emittente ne informa individualmente il titolare non appena possibile.

2. L'emittente ha le seguenti obbligazioni:

- a) comunica il numero d'identificazione personale o altro codice del titolare solo a quest'ultimo;
- b) non invia uno strumento di pagamento elettronico non richiesto, salvo in sostituzione di uno strumento già in possesso del titolare;
- c) tiene una contabilità interna per un periodo di tempo sufficiente affinché le operazioni di cui all'articolo 1, paragrafo 1 possano essere individuate e gli errori possano essere corretti;
- d) si assicura che mezzi adeguati siano messi a disposizione del titolare ai fini della notificazione di cui all'articolo 5, lettera b). Qualora la notificazione venga eseguita mediante chiamata telefonica, l'emittente o l'ente precisato da quest'ultimo fornisce al titolare gli estremi probanti l'avvenuta notificazione;
- e) in ogni controversia con il titolare in relazione a un'operazione di cui all'articolo 1, paragrafo 1, salve eventuali prove contrarie addotte dal titolare, prova che l'operazione in causa:
 - è stata correttamente registrata e contabilizzata;
 - non è incorsa in alcun guasto tecnico o altro inconveniente.

Articolo 8

Responsabilità dell'emittente

1. Salvo il disposto degli articoli 5 e 6, e dell'articolo 7, paragrafo 2, lettere a) ed e), l'emittente è responsabile di quanto segue:

- a) inesecuzione o esecuzione inesatta delle operazioni di cui all'articolo 1, paragrafo 1, 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.

2. Salvo il disposto del paragrafo 3, l'emittente è responsabile a norma del paragrafo 1 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 di uno strumento di moneta elettronica per la perdita dell'ammontare dei fondi caricati su detto strumento 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 o in violazione dell'articolo 3, paragrafo 3, lettera a).

SEZIONE IV

NOTIFICAZIONE, SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DISPOSIZIONE FINALE

Articolo 9

Notificazione

1. L'emittente o l'ente da esso precisato mette a disposizione i mezzi con cui il titolare possa, in qualsiasi momento del giorno e della notte, notificare la perdita o il furto del suo strumento di pagamento elettronico.
2. Ricevuta la notificazione, l'emittente o l'ente da esso precisato ha l'obbligo di intraprendere ogni azione ragionevolmente possibile per impedire ogni ulteriore uso dello strumento di pagamento elettronico in questione, anche se il titolare ha agito con colpa grave o in modo fraudolento.

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.

Articolo 11

Disposizione finale

Gli Stati membri sono invitati a provvedere affinché che gli emittenti di strumenti elettronici di pagamento svolgano le loro attività conformemente agli articoli da 1 a 9, entro il 31 dicembre 1998.

Fatto a Bruxelles, il 30 luglio 1997.

Per la Commissione

Mario MONTI

Membro della Commissione