

Il chargeback, un'arma in più poco conosciuta dai consumatori

Quando si fanno acquisti con una carta di credito, questo fornisce alle consumatrici ed ai consumatori una difesa in più in caso di problemi. Per esempio, di fronte ad un addebito errato o nel caso di merce che non arriva secondo quanto ordinato, o non arriva affatto. Ma come si fa a chiedere un chargeback?

Prima o dopo, capiterà quasi a tutti: ordinare delle merce online, e non vedersela recapitare. Oppure vedersi recapitare un prodotto errato o difettato. O ancora, trovarsi addebitato sulla carta di credito un importo che non corrisponde al prezzo pattuito. Sebbene in pochi ne facciano uso, Visa e Mastercard forniscono delle garanzie agli utilizzatori delle loro carte. Una di esse è rappresentata dalla possibilità di richiedere un chargeback, ovvero, l'annullamento di una transazione con conseguente ritorno del denaro sulla carta dalla quale era partito.

In quali casi posso chiedere un chargeback?

Non è possibile richiedere questa procedura soltanto perché si ha cambiato idea in merito ad un'acquisto, o perché si è insoddisfatti della qualità della merce. Il chargeback viene concesso soltanto in casi limitati. In particolare: nel caso di merce che non viene mai consegnata; nel caso della consegna di merce del tutto diversa da quanto ordinato; nel caso di prodotti difettosi; nel caso di prodotti contraffatti.

Altri casi riguardano gli acquisti di abbonamenti o servizi. Fra di essi: gli abbonamenti annullati rispettando i termini per farlo, ma che invece continuano a venire fatturati. Le riserve di alloggi o mezzi di trasporto annullate rispettando i termini, ma che vengono addebitate comunque dagli hotel o dalle compagnie.

È anche possibile richiedere un chargeback di fronte a una fatturazione ricorrente che non è stata correttamente identificata come tale, e si pensava quindi di pagare una volta sola. Transazioni per le quali viene promesso un rimborso, che poi però non arriva, possono a loro volta rientrare nelle casistiche accettate.

Infine ci sono anche i casi in cui il montante fatturato non corrisponde al prezzo, o contiene supplementi ingiustificati.

Come faccio a avviare la procedura?

Sebbene si tratti di un servizio che alla



base parte da Visa e Mastercard, generalmente il consumatore non interagirà direttamente con loro, bensì con chi ha emesso la carta che ha utilizzato. In molti casi si tratta di una banca, in altri, di società specializzate come Viseca o Swisscards.

Queste ultime mettono a disposizione degli appositi formulari da compilare sui propri siti internet. Per usufruire di un

chargeback, bisogna inviare il formulario entro 30 giorni dalla ricezione della fattura che contiene la transazione "incriminata". Una volta trascorso questo termine, non è più possibile intervenire. Per questo non ci stancheremo mai di sottolineare l'importanza di tenere d'occhio le fatture delle proprie carte di pagamento regolarmente.

Prima di inviare il formulario, la consumatrice o il consumatore deve tuttavia tentare di trovare una soluzione con il commerciante. Soltanto se non è stato possibile trovare un accordo, si può procedere con la richiesta di chargeback.

In caso di dubbio su dove reperire l'apposito formulario, si consiglia di prendere direttamente contatto con la propria banca o con la società che ha emesso la carta di pagamento.

Visa e Mastercard intervengono raramente, soltanto in casi in cui si dovrà richiedere un arbitraggio.

Una possibilità poco conosciuta

In molti non conoscono neppure l'esistenza di questa procedura. Il motivo è semplice: le banche e le società emittenti non la pubblicizzano, perché per loro è tutto lavoro in più che non porta nulla. Tuttavia visto che questa garanzia esiste, è giusto che le consumatrici e i consumatori la sfruttino. E questo malgrado spesso non sia così immediato trovare l'apposito formulario, nascosto in qualche angolino sui siti delle banche o delle società emittenti.

IVAN CAMPARI

I casi principali

- Merce mai consegnata
- Consegna di merce che non corrisponde a quanto ordinato
- Consegna di merce difettosa
- Prodotti contraffatti
- Abbonamenti annullati (rispettando i termini!) ma fatturati comunque
- Riservazioni annullate (rispettando i termini!) ma fatturate comunque
- Fatturazioni ricorrenti non identificate come tali
- Rimborsi che non arrivano
- Supplementi ingiustificati