

Carte di credito e turismo: aspetti giuridici*

di Cosimo Notarstefano

1. Le carte di credito quale evoluzione degli strumenti di pagamento in relazione al fenomeno della diffusione dei sistemi elettronici di trasferimento fondi

L'utilizzo dei sistemi elettronici di trasferimento fondi, (i cosiddetti «EFTS» in base all'acronimo di derivazione anglosassone *Electronic Fund Transfer Systems*) intesi nella loro accezione più ampia, è ormai entrato nel nostro costume socio-economico (1)

* Estratto da «*Carte di credito e tutela del turista*», Collection Les Cahiers du Tourisme; Série C - n. 198, Centre des Hautes Études Touristiques, Université de Droit, d'Économie et des Sciences, Aix-en-Provence/Marseille III, Juin 1996, 80 pp.

1. A tal riguardo emblematiche risultano essere le apparecchiature utilizzate per l'effettuazione di tali operazioni. Si possono menzionare:

a) le *Automated Teller Machines* o *Automated Teller Systems* (indicate rispettivamente con gli acronimi *ATM* e *ATS*); trattasi di terminali elettronici collegati con gli elaboratori centrali degli istituti bancari che, sorti inizialmente come cash dispensers, e quindi semplici strumenti di prelievo di denaro, attualmente consentono di compiere una vasta gamma di operazioni bancarie che vanno dal versamento al controllo del saldo e dei movimenti del conto corrente, dal pagamento di fatture e bollette al rilascio del *carnet* di assegni, dalla richiesta di estratti conto alla consultazione del corso dei cambi.

b) i *Points of Sale* (indicati con l'acronimo *POS*); trattasi dei punti di vendita muniti di terminali elettronici collegati con gli elaboratori centrali delle banche e attivabili generalmente mediante apposite carte magnetiche. Attraverso i *POS* è possibile effettuare il pagamento di beni o servizi acquistati senza l'impiego di moneta e concludere anche (nei sistemi maggiormente evoluti) contratti a distanza. Da notare che è in fase di graduale diffusione l'inserimento nella rete telematica dei *POS* di supermercati, distributori di carburante, agenzie di viaggio e altri centri commerciali.

c) le *Automated Clearing Houses* (indicate con l'acronimo *ACH*); trattasi delle stanze di compensazione automatica che provvedono simultaneamente a regolare, e «compensare», le operazioni compiute in giornata dagli istituti di credito.

Economia e diritto del terziario n. 1, 1999

in maniera talmente diffusa e penetrante da trasformarsi in pratica generalizzata.

Difatti per *EFTS* (2) si indicano tutti quei «sistemi di pagamento nei quali l'attività di elaborazione e di comunicazione necessaria per la produzione e distribuzione dei servizi inerenti o collegati agli scambi economici è svolta in tutto, o quanto meno in larga parte, mediante l'uso di apparecchi elettronici» (3).

Proprio accogliendo tale ampia definizione è possibile inquadrare e analizzare la problematica giuridica attinente le carte di credito nell'ambito del fenomeno dei sistemi elettronici di trasferimento fondi (4).

In via preliminare è indispensabile osservare che, al fine di operare un corretto approccio all'analisi delle molteplici tipo-

2. È opportuno in tale sede accennare, seppur brevemente, alla distinzione esistente in dottrina tra i trasferimenti *off-line* e quelli *on-line*. I primi sono caratterizzati dalla presenza di terminali che sono permanentemente o temporaneamente sconnessi dalla unità centrale di elaborazione. Di conseguenza tali terminali possono produrre i risultati di elaborazione soltanto a intervalli relativamente poco frequenti. I secondi, invece, consentono il trasferimento completo ed immediato in tempo reale ed in forma elettronica dei fondi. Naturalmente nell'analisi in oggetto si è optato per la soluzione interpretativa dei trasferimenti *off-line* al fine di ricomprendere in tale vasta categoria anche il fenomeno delle carte di credito.

3. Tale definizione è tratta dal rapporto della *US National Commission on Electronic Funds Transfers* (NCEFT) creata dal Congresso americano con la *Public Law 93-495*. In tal senso cfr. E. Giannantonio, *Trasferimenti elettronici dei fondi e autonomia privata*, Milano, 1986, p. 6, nota 3.

4. Per un'ampia disamina sugli aspetti giuridici dei sistemi elettronici di trasferimento fondi v. M. Mancini e M. Perassi, *I trasferimenti elettronici di fondi*, in *Quaderni di ricerca giuridica della Banca d'Italia*, n. 23, Roma, 1991; i quali sostengono che la natura giuridica dei trasferimenti elettronici di fondi è identica a quella dei giroconti bancari, consistendo essenzialmente in una delegazione di pagamento. Invece per una rassegna bibliografica esauriente si possono annoverare: C. Pontiggia, *I sistemi elettronici di pagamento*, Milano, 1980; P. Nuvolone, *La trasmissione elettronica dei fondi e la tutela dell'utente*, in *Dir. Inf.*, 1985, p. 593 ss.; S. Maccarone, *I trasferimenti elettronici dei fondi nel diritto italiano*, in *Dir. Inf.*, 1985, p. 605 ss.; E. Giannantonio, *Trasferimenti elettronici dei fondi e autonomia privata*, Milano, 1986; R. D'Orazio, *Profili di tutela dei consumatori nel trasferimento elettronico di fondi*, in *Dir. Inf.*, 1988, p. 375 ss.; E. Giannantonio, *Trasferimenti elettronici di fondi e adempimento*, in *Foro It.*, 1990, V, c. 165 ss.; Aa.vv., *Money and the Consumer*, a cura di J. Mitchell, Money Management Council, London, 1988; H. S. Scott, *Corporate Wire Transfers and the Uniform New Payments Code*, in *Columbia Law Review*, 1983, p. 1664 ss.; U. Carnevali, *Le operazioni bancarie «elettroniche» e il diritto italiano*, in *Informatica ed evoluzione giuridica nell'attività economica*, Atti del Seminario organizzato dall'Istifid e dall'Associazione per gli studi di legislazione economica, Roma 18-19 ottobre 1984; Aa.vv., *Informatica e regolamentazioni giuridiche*, Atti del 4° Congresso Internazionale sul tema organizzato dalla Corte Suprema di Cassazione, Centro Elettronico di documentazione, Roma 16-21 maggio 1988.

logie contrattuali esistenti, è necessaria una preventiva definizione, individuazione e classificazione della fattispecie in esame.

Con l'espressione «carta di credito» si suole intendere quel particolare strumento di regolamento delle transazioni commerciali generalmente contraddistinto da una tessera di plastica (indicante il nome del titolare, la riproduzione della sua firma, un numero di codice, il periodo di validità e il circuito utilizzato: Visa, Eurocard-Mastercard, Amexco) che consente al titolare di effettuare, presso gli esercenti convenzionati con gli istituti emittenti, l'acquisto di beni e/o servizi senza il contestuale esborso di moneta legale o l'utilizzo immediato di assegni bancari (5).

Come si può comprendere, trattasi di una formulazione finalizzata a racchiudere le caratteristiche essenziali di tale moderno strumento di pagamento in costante e progressiva ascesa nelle statistiche di diffusione e nelle sfere di abitudini dei consumatori (6).

2. Le carte di credito: principali tipologie, classificazioni e distinzioni

Orientarsi nella galassia delle diverse tipologie che si fanno comunemente rientrare nella categoria delle *credit cards*, non è affatto compito agevole, ma risulta essere indispensabile ai fini di una ricostruzione teorica di tale importante istituto.

Una fondamentale distinzione preliminare che può senz'altro operarsi all'interno della vasta area dei sistemi di pagamento è quella che si basa sul *profilo operativo-funzionale*.

Da un lato vi sono le vere e proprie *credit cards* intese — in senso stretto — oggetto della nostra analisi, dall'altro, invece, abbiamo le carte di debito (7).

5. G. De Marchi, *Carte di credito e carte bancarie*, in *Banca e Borsa*, 1970, I, p. 321 ss., invece definisce la carta di credito come «un documento che legittima il possessore — previa semplice apposizione di una firma sulla fattura o su moduli contabili simili — ad acquistare a credito dagli esercenti associati, merci e servizi, per il pagamento dei quali resta obbligato (primariamente) l'emittente della «carta».

6. Dimostrazione ne è l'intenso processo di trasformazione che sta interessando nel nostro paese il tradizionale assetto dei sistemi di pagamento. Le carte di credito, affacciate a partire dagli anni '70, probabilmente rappresentano il caso più emblematico di diffusione di uno strumento sostitutivo del contante caratterizzato da precipi connotati di praticità, facilità e immediatezza: segni indelebili dei nostri tempi.

7. Una distinzione speculare in tema di sistemi di trasferimento elettronico di fondi

Trattasi, queste ultime, di tessere di plastica indicanti un numero di codice e munite di una apposita banda magnetica recante, in forma cifrata e secondo una particolare procedura decodificabile da un terminale elettronico, tutti i dati necessari per l'identificazione del portatore. Consentono l'esecuzione di alcune elementari operazioni quali versamenti, prelievi, richieste di estratti conto, verifiche di saldi contabili presso gli sportelli automatici (8) (*A.T.M.*) e presso i punti di vendita convenzionati (*P.O.S.*) di regolare i pagamenti per gli acquisti effettuati, mediante addebito sul conto corrente del titolare e contestuale accredito di quello dell'esercente. Da notare, comunque, che tale distinzione va gradualmente affievolendosi in quanto la tendenza generale è orientata alla creazione e conseguente diffusione delle carte multifunzionali o multiuso che incorporano entrambe le funzioni di credito e di debito. È il caso della carta di credito più diffusa in Italia: la CartaSi che può essere utilizzata anche come carta Bancomat (9) consentendo di prelevare denaro contante presso uno qualsiasi dei numerosi terminali (i *cash dispensers*) all'uopo approntati. Sotto il *profilo della tecnologia utilizzata* è possibile distinguere (10) le carte di credito in: carte a banda magnetica e carte munite di microprocessore.

viene operata tra i *credit transfer systems* (C.T.S.) e i *debit transfer systems* o *debit collections* (D.T.S. o D.C.). Mentre nei primi l'operazione ha avvio su iniziativa del debitore che ordina alla sua banca di bonificare al creditore beneficiario quanto dovuto; nei secondi è il creditore che chiede all'istituto di credito di incassare il proprio credito. In tal senso: M. Mancini e M. Perassi, *op. cit.*, pp. 12-13; M. Donadi, *Problemi giuridici del trasferimento elettronico dei fondi*, in *Contratto e impresa*, 1988, p. 564 ss.; S. Maccarone, *op. cit.*, p. 618 ss.; Felsenfeld, *Legal aspects of electronic fund transfers*, USA, 1988, p. 8 ss.

8. Si può senz'altro inserire in tale contesto il servizio Bancomat che opera in Italia dalla fine del 1983 consentendo ai titolari di conto corrente bancario di prelevare denaro contante mediante l'uso di una tessera magnetica e la digitazione di un particolare codice personale segreto, il c.d. *Personal Identification Number* (P.I.N.).

9. Per una puntuale disamina del servizio Bancomat, cfr. E. Loffredo, *Profili giuridici del servizio Bancomat*, in *Impresa*, n. 2, 1989, p. 197 ss.; S. Maccarone, *op. cit.*, p. 611 ss.; F. Maimeri, *Servizio Bancomat*, in *Legislazione economica* (genn. 1982-dic. 1983) a cura di F. Vassalli e G. Visentini, Milano, 1985, p. 163 ss.; G. Brancadoro, *Profili di responsabilità contrattuale ed aquiliana della banca nella erogazione del servizio Bancomat*, in *Aa.vv.*, *Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale delle banche*, Milano, 1986; F. Maimeri, *Bancomat*, in *Digesto*, IV ed., *Sez. Commerciale*, II, Torino, 1987, p. 191 ss.

10. In tale distinzione si tralascia di esaminare le carte ottiche o *laser* poiché queste ultime potranno essere utilizzate in campi del tutto diversi da quello oggetto della presente indagine, quali ad esempio l'editoria elettronica.

Le prime rappresentano la stragrande maggioranza delle carte di credito attualmente in circolazione essendo costituite da una tessera plastificata, la *plastic card*, dotata di una banda magnetica che incorpora in forma cifrata tutti gli elementi essenziali di identificazione di tale documento (numero di codice identificativo del titolare e dell'istituto emittente, periodo di validità, massimali di utilizzo, circuito aderente, ecc.). Nonostante lo sviluppo universalmente riscontrato negli ultimi tre decenni da tale strumento di pagamento, la tecnologia utilizzata è suscettibile di sostituzione con soluzioni avanzate che possano garantire migliori prestazioni in termini di sicurezza e di capacità di memorizzazione dei dati. Ne sono un valido esempio i sempre più numerosi casi di notevoli perdite economiche subite sia dai titolari che dagli enti emittenti a causa della falsificazione e dell'uso fraudolento delle tessere.

Tali inconvenienti vengono sostanzialmente risolti con l'utilizzo delle carte munite di microprocessore (il *chip*, ossia un minuscolo circuito elettronico in silicio) che hanno una capacità di memoria relativamente elevata — diverse migliaia di *bytes* — e sono altresì intrinsecamente sicure in quanto dotate di un accesso ai dati protetto da una procedura logica programmata. Trattasi in sostanza della naturale evoluzione delle *plastic cards* su *standards I.S.O.* (*International Standard Organization*) che vengono emesse e utilizzate negli attuali sistemi di pagamento. Queste nuove carte sono state definite nei modi più disparati: *memory cards*, *chip cards*, *IC* (*Integrated Circuit*) *cards*, e *smart cards* o carte intelligenti. Naturalmente il loro utilizzo è ancora marginale a causa degli elevati costi di produzione e dei rilevanti problemi di distribuzione; ma non vi è dubbio che le potenzialità di espansione sono pressoché illimitate data la versatilità delle *smart cards* verso molteplici applicazioni. È significativo rilevare che (in data 8 dicembre 1987) la Commissione dell'Unione europea con l'approvazione della Raccomandazione 87/598/CEE (11) ha emanato il «Codice europeo di buona condotta in materia di pagamento elettronico», prevedendo che le carte munite di microprocessore emesse nel corso dei prossimi anni dovranno essere corredate anche da banda magnetica e che i terminali elettronici adibiti alla lettura dovranno funzionare con entrambe le tecnologie.

11. G.U.C.E. n. L. 365 del 24.12.1987, pp. 72-76.

Un'altra distinzione può essere operata in base *soggetto emittente* e (12), quindi, tra carte di credito bancarie, *fidelity cards*, e *charge cards* o *travel & entertainment cards*. Le prime vengono rilasciate dagli istituti di credito ai clienti titolari di conto corrente, dopo aver svolto un'accurata valutazione della loro affidabilità economica, in quanto, generalmente, prevedono un limite di utilizzo con scadenza mensile per l'acquisto di beni e/o servizi presso i punti di vendita convenzionati (13). Un'aggressiva ed incessante politica di marketing ha condotto tali istituti di credito a creare una nuova categoria di carte di credito bancarie (*affinity cards*) destinate a particolari fasce di clientela accuratamente segmentate e individuate in base a precise e specifiche caratteristiche comuni (14).

Le *fidelity cards* o carte di credito commerciali, invece, vengono emesse da società ed enti operanti in diversi settori per fidelizzare la propria clientela: si va dalla grande e media distribuzione alla vendita commerciale, alla fornitura di servizi (15). Caratteristiche comuni di tali carte sono quelle di essere gratuite, personalizzate con il logo dell'emittente e solitamente destinate alla clientela più assidua. Negli ultimi tempi si è assistito ad una capillare ed intensa diffusione di tali carte emesse in alcuni casi anche da associazioni spontanee di commercianti.

Le *charge cards* o *travel & entertainment cards* sono delle carte ad addebito totale senza possibilità di rateizzazione o di pagamento dilazionato emesse da società finanziarie (16). Non avendo un limite di spesa prestabilito, sono destinate a una clientela primaria che offra particolari garanzie in quanto è richiesto il pagamento integrale della spesa effettuata al ricevimento dell'estratto conto. Consentono, inoltre, una serie di servizi accessori particolarmente utili in caso di viaggi quali: acquisto di biglietti aerei, prenotazioni di alberghi e di villaggi turistici, noleggio di auto, assicurazioni varie, cambio assegni.

12. G. De Marchi, *op. cit.*, p. 325, opportunamente considera che: ««carte bancarie» e «carte di credito» sono state entrambe ideate per rispondere ad un'esigenza primaria: quella di facilitare i pagamenti, evitando gli spostamenti di denaro».

13. Tipici esempi di carte di credito bancarie sono la CartaSi e la BankAmericard.

14. È il caso delle: CartaSi Campus, CartaSi Business, CartaSi Alitalia.

15. Trattasi ad esempio delle carte Viacard, Coin card, Canguro card, Hertz, Avis, Feltrinelli, ecc.

16. *Leaders* incontrastati di tale segmento di mercato sono l'*American Express card* e la *Diner's Club*.

Sotto il *profilo giuridico*, sicuramente più gravida di conseguenze è la distinzione esistente in dottrina tra le carte di credito bilaterali e quelle trilaterali (17).

Le prime, nate e affermatesi negli Stati Uniti d'America sin dai primi decenni del nostro secolo (18), sono contraddistinte (19) dal rapporto bilaterale esclusivo e diretto che si instaura tra l'emittente, rappresentato generalmente da una grande impresa commerciale dotata di una vasta rete distributiva, e il titolare. Tali carte di credito (definite anche *special purpose cards* in quanto consentono l'acquisto di beni e/o servizi di un solo tipo o comunque di un genere limitato) abilitano il titolare a effettuare le transazioni presso gli stessi esercizi commerciali dell'emittente (20) nell'ottica di una strategia di *marketing* principalmente rivolta alla promozione e diffusione della clientela. Ne risulta che la dottrina dominante riconduce il fenomeno re-

17. Di avviso contrario è F. Chiomenti, *I titoli di credito. Fattispecie e disciplina*, Milano, 1977, p. 198, nota 5, il quale afferma che tale distinzione giuridicamente non rappresenta una definizione puntuale poiché, in caso di carte di credito emesse dallo stesso gruppo economico dotato di una vasta rete di *Pos*, il rapporto si svolge sempre tra tre parti.

18. Basti pensare alla «*Hotel Credit Letter Company*» del lontano 1894.

19. P. Spada, *Carte di credito: «terza generazione dei mezzi di pagamento»*, in *Riv. Dir. Civ.*, 1977, I, p. 483 ss., sostiene che nelle carte di credito bilaterali è possibile individuare «il coordinamento d'un contratto normativo interno o bilaterale con un documento di legittimazione» e, sostanzialmente, ravvisa il contratto normativo come fonte di obbligazione. Comunque, secondo tale autorevole dottrina, anche escludendo l'efficacia obbligatoria al contratto normativo «interno» e, quindi, l'obbligo per l'emittente di consentire al titolare il regolamento differito, l'emittente stesso sarebbe sempre responsabile nei confronti di quest'ultimo ex art. 1377 c.c. «in quanto socialmente riconoscibile come imprenditore, invita a contrattare il pubblico tutto e poi un settore "preidentificato della sua clientela a particolari condizioni di favore"...». Inoltre la carta di credito bilaterale, consistendo in un invito rivolto ai titolari (tramite l'esposizione nei punti di vendita dell'emittente, della vetrofania del servizio) a contrattare con modalità di pagamento differito, potrebbe configurarsi ex art. 1366 c.c. come un'offerta al pubblico. Per una esauriente e approfondita analisi del contratto normativo vedasi: A. Hueck, *Normenverträge*, in *Jherings Jahrb.*, 73, 1923, pp. 33-118; H. Sinzheimer, *Der korporative Arbeitsnormenvertrag*, I, Lipsia, 1907 e II, Lipsia, 1908; A. Bechmann, *System des Kaufs nach gemeinen Recht*, Erlangen, 1884, pp. 281-292; D. Barbero, *Il contratto-tipo nel diritto italiano*, Milano, 1935; L. Cariota Ferrara, *Riflessioni sul contratto normativo*, in *Arch. giur.*, 1937, p. 52 ss.; G. Guglielmetti, *I contratti normativi*, Padova, 1969; A. Caltabiano, *Riflessioni sull'efficacia del contratto normativo*, in *Studi in onore di Gualandri*, Urbino, 1969, p. 90.

20. Come espressioni tipiche di carte bilaterali possono segnalarsi quelle emesse dalle compagnie petrolifere (Texaco, Esso, Shell, American Oil Company), aeree (Air Travel Card), di noleggio (Hertz, Avis, Europcars) e dalle catene alberghiere.

lativo alle carte di credito bilaterali ad una semplice dilazione di pagamento del prezzo concessa dal fornitore, configurandola nell'ambito della distribuzione dei beni e servizi per quelle imprese commerciali disposte a praticare il credito mercantile (21).

Le carte di credito trilaterali (22), di gran lunga le più diffuse, sono caratterizzate dalla presenza di un rapporto trilaterale che coinvolge appunto tre distinti soggetti: l'ente emittente, il titolare della carta di credito e gli esercenti aderenti al sistema. In tal senso l'ente emittente (trattasi solitamente di società finanziarie o di istituti di credito) viene ad assumere una fondamentale funzione intermediatrice tra gli esercizi commerciali convenzionati e i consumatori, esercitando in maniera professionale le attività di emissione delle carte, di esecuzione dei pagamenti dovuti ai fornitori di beni e servizi, di riscossione dei corrispettivi dovuti dai titolari. Il rapporto trilaterale si fonda, quindi, su di una articolata serie di convenzioni concluse dall'ente emittente con una grande varietà di esercizi commerciali (convenzioni di associazione o di affiliazione) e con gli intestatari delle carte (convenzioni di rilascio) (23). Ed è proprio la combina-

21. In tal senso cfr. A.A. Dolmetta, *La carta di credito*, Milano, 1982, p. 2, nota 1; Guest, *La vente à crédit en Angleterre*, in *Rev. intern. dr. comp.*, 1973, p. 656 ss.; V. Dotti, *Carte assegni e carte di credito*, in *Corti Brescia*, 1975, p. 9 ss.; Wymeersch, *Les cartes de paiement en Belgique*, in *Rapports belges au VIIIème Congrès international de droit comparé*, Bruxelles, 1970, p. 346 ss.

22. Tali carte vengono anche definite *all purpose credit cards* in quanto sono utilizzabili per l'acquisto di qualsiasi bene e/o servizio offerto dalla rete dei commercianti associati e, tendono a divenire sempre più carte «universali».

23. La caratteristica peculiare delle carte di credito trilaterali consiste nel mettere in moto un articolato meccanismo capace di soddisfare nell'ambito di una complessa operazione gli interessi di tre distinte categorie: i consumatori, gli esercenti e gli emittenti.

I primi sostanzialmente avvertono l'importanza di eliminare i rischi e le inefficienze dell'uso del contante e degli assegni nel regolamento delle transazioni commerciali, avendo la possibilità di:

- a) aumentare la giacenza media dei conti correnti e quindi degli interessi attivi;
- b) acquistare con dilazione e far fronte a spese impreviste;
- c) ritirare (ancora in alcuni casi) contante o valuta all'estero e cambiare assegni all'estero;
- d) usufruire di un'ampia gamma di servizi aggiuntivi.

Gli esercenti commerciali vedono trasferito il rischio delle frodi a carico dell'emittente, ed eliminato quello relativo all'uso del contante e degli assegni; hanno la possibilità di:

- a) aumentare la quota di mercato e fidelizzare la clientela;
- b) promuovere azioni dirette a targets selezionati;
- c) utilizzare il sistema come strumento di riconoscimento e d'immagine.

Gli emittenti a loro volta consolidano e allargano la clientela offrendo un servizio innovativo, riducendo i costi e i tempi delle normali operazioni cartacee (contanti, assegni), aumentando la giacenza media sui depositi dei conti correnti (in caso di emittenti bancari), consentendo l'erogazione di prestiti al consumo.

zione intrinseca di tali rapporti che distintamente s'instaurano fra le parti interessate, e delle rispettive obbligazioni che ne derivano, a realizzare simultaneamente ed efficacemente il contrappeso di interessi alquanto eterogenei.

3. Disciplina di diritto comparato e iniziative in ambito comunitario

Le esigenze di tutela dei titolari delle carte di credito e, quindi del vasto pubblico degli utenti dei sistemi elettronici di trasferimento fondi, hanno iniziato a ricevere una particolare considerazione attraverso recenti e significative esperienze socio-economiche sviluppatesi principalmente in alcuni paesi occidentali (24) e concretizzatesi nella predisposizione d'interessanti e validi interventi normativi (25).

A tale proposito emblematica risulta essere l'esperienza statunitense contraddistinta dalla presenza di un sistema giuridico orientato alla predisposizione di una capillare legislazione in tale materia (26). Il provvedimento cardine sul quale è imperniata la complessa problematica inerente la tutela del consumatore è l'*Electronic Fund Transfer Act* emanato dal Congresso nel giugno del 1978, entrato in vigore il 10 maggio 1980 nel quadro del più vasto *Consumer Credit Protection Act*, integrato in se-

24. Una rassegna alquanto puntuale sugli EFT e sui sistemi di pagamento nelle varie situazioni nazionali è operata dall'O.C.S.E., *Electronic Fund Transfer, Plastic Cards and the Consumer*, O.E.C.D., 1989, p. 45 ss. Si veda anche: Banca d'Italia, *Sistemi di pagamento in undici paesi industrializzati*, a cura della Banca dei Regolamenti Internazionali, Roma, 1990; J. Revell, *Payment Systems on the next decade*, in *Journal of Bank Research*, 1985, vol. 15, n. 4, p. 200 ss.; A. D. Little Inc., *The Consequences of Electronic Funds Transfer*, Cambridge, Massachusetts, 1975; J. Brown, «Consumers, payments and technology in the US», *Money and the Consumer*, a cura di J. Mitchell, Money Management Council, London, 1988.

25. Vedasi New Zealand Ministry of Consumer Affairs, *Code of Practice to Cover the Issue and Use of Electronic Funds Transfer Cards within New Zealand*, Wellington, May 1987; *Debit Cards Law* israeliana del 9 luglio 1986, in Sefer Ha Chukkim, 1986, n. 1185; *Government's Recommended Procedures* australiane del 1986.

26. D'altronde nel Senate-Report nn. 95-915, 2a sessione del Congresso del 1978, si avvertono i timori del legislatore «...the substantial benefits which EFT promises are accompanied by a broad range of new policy questions. Chief among these issues are the rights and liabilities of the consumer who uses an EFT service. These questions are particularly acute because existing state laws covering checks and Federal consumer protection laws governing credit cards were not drafted with EFT in mind, leaving the rights of consumers, as well as financial institutions and retailers, underdefined in the law».

guito dalla *Regulation E* (27). Le norme contenute nell'*EFTA* e nella *Regulation E* si riferiscono a tutte le istituzioni finanziarie, bancarie e non, che detengano *consumer asset accounts* per tutte quelle operazioni attuate tramite l'utilizzo di strumenti elettronici, del telefono o del *computer* (28).

Tale *corpus* di regole alquanto articolato sancisce espressamente la responsabilità dell'istituto bancario — salvo le ipotesi di: guasto tecnico noto all'utente al momento dell'invio dell'ordine, forza maggiore, caso fortuito — per i danni causati dal mancato adempimento di un ordine di trasferimento fondi o dal mancato adempimento di una richiesta di sospensione di pagamento già ordinato dall'utente, ove ciò fosse possibile.

Ipotesi di responsabilità penale sono stabilite in caso di: utilizzo, vendita e trasferimento di mezzi di pagamento elettronico contraffatti, alterati, persi, rubati o ottenuti fraudolentemente; mancata osservanza degli obblighi informativi e di comunicazione; uso, ricezione, occultamento, trasferimento o fornitura di beni, servizi, valori, denaro, biglietti di trasporto, ottenuti o acquistati mediante l'uso di mezzi di pagamento elettronico contraffatti, alterati, persi, rubati o ottenuti fraudolentemente (29).

È altresì previsto che i mezzi di accesso al sistema *EFT* (carte magnetiche, tessere e simili) possano essere emessi esclusivamente dietro apposita richiesta dell'avente diritto o a seguito di rinnovo — sempre dopo apposito controllo — degli stessi in quanto scaduti (30). La disciplina relativa alle carte di credito va

ricercata nel *Truth In Lending Act* (Tila, 1988) e nella *Regulation Z*, ed è rivolta alle carte con cui è possibile effettuare operazioni a credito ed anche a quelle che consentono il mero differimento del pagamento senza il computo degli interessi (31).

Nella *Subpart B della Regulation Z* si stabilisce che in caso di trasferimento fondi non autorizzati, il cliente è sempre responsabile fino ad un massimo di 50 dollari; tale limite di responsabilità sale a 500 dollari — qualora egli ometta di comunicare all'istituto lo smarrimento o il furto della carta di credito — ed è privo di qualsiasi tetto se l'utente ometta di indicare all'istituto finanziario i trasferimenti di fondi errati o non autorizzati contenuti nel rendiconto periodico inviatogli, entro 60 giorni dal suo ricevimento (32). In definitiva l'esperienza statunitense è contraddistinta dalla presenza di diverse fonti normative il cui comune denominatore risiede nella continua e assidua ricerca di una equilibrata simbiosi tra le esigenze di protezione del consumatore e la fondamentale libertà contrattuale spettante agli istituti finanziari (33).

31. Per un'ampia panoramica in tema di tutela dei consumatori di servizi finanziari vedasi E. Carluccio, *La tutela del consumatore di servizi finanziari negli Stati Uniti*, in *La tutela del consumatore di servizi finanziari*, a cura di R. Ruozi, Milano, 1990, p. 267 ss.

32. Da notare che il legislatore statunitense prevedendo l'inversione dell'onere della prova a carico dell'istituto bancario intende perseguire una finalità d'ordine sostanziale più che processuale. In tal senso accollare sulle imprese finanziarie i rischi di danni per inadempimento derivanti dai sistemi informatici sarebbe la soluzione più idonea a ristabilire un certo equilibrio contrattuale tra le parti, tenuto conto anche della circostanza che sono le stesse imprese finanziarie a valutare e adottare in maniera del tutto autonoma le tecnologie informatiche e gestionali relative agli *EFTS*.

33. La letteratura giuridica nordamericana in tale materia risulta essere notevolmente ampia. Tra i contributi più significativi si segnalano: J. Revell, *Banking and Electronic Funds Transfer*, Paris, (OCSE), 1983; F. Schroeder, *Compliance Costs and Consumer Benefits of the Electronic Fund Transfer Act: Recent Survey Evidence*, Board of Governors of the Federal Reserve System, Washington, D.C., aprile 1985; A. Pollard, K. Ellis, J. Passaic, J. Daly, *Banking Law in the United States*, Butterworth Legal Publishers, United States, 1988; E. Selby - J. Williams, «*The Consumer Advisory Council: A Critical Appraisal*», *Issues in Bank Regulation*, Winter 1983; K. Spong, *Banking Regulation: Its Purposes, Implementation and Effects*, Federal Reserve Bank of Kansas City; J. Marshall, «*Discrimination in Consumer Credit*», *Regulation of Consumer Financial Services*, a cura di A. Heggstad, Abt Books, Cambridge, Massachusetts, 1981; A. Heggstad - J. Mingo, *The Costs and Benefits of Public Regulation of Consumer Financial Services*, Final Report to the National Science Foundation, Abt Associates Inc., Cambridge, Massachusetts, 1978; D. Fishel - S. Grossman, «*Customer Protection in Futures and Securities Markets*», *The Journal of Futures Markets*, n. 3, 1984; K. McEldowney, «*The role of local consumer groups in the US*», *Money and the Consumer*,

27. La *Regulation E* venne emanata dal *Board of Governors of the Federal Reserve System* «to carry on the purpose of the Act, including, primarily, the protection of individual consumer engaging in electronic transfers».

28. In tal senso, la definizione dell'*EFTA* (non a caso suggestivamente qualificato come *Magna Charta della cashless and checkless society* da Losano, *Il diritto privato dell'informatica*, Torino, 1986, p. 143) dispone che: «*The term "electronic fund transfer" means any transfer of funds, other than a transaction originated by check, draft or similar paper instrument, which is initiated through an electronic, terminal, telephonic instrument, or computer or magnetic tape so as to order, instruct or authorize a financial institution to debit or to credit an account. Such term includes, but is not limited to, point-of-sale transfers, automated teller machine transactions, direct deposits or withdrawals of funds and transfers initiated by telephone*».

29. Cfr. M. Mancini e M. Perassi, *op. cit.*, p. 56.

30. In tema di trasferimento elettronico di fondi occorre tener presente anche la disciplina prevista dall'*Uniform Commercial Code (UCC)*, art. 4A) avente per oggetto le transazioni di rilevante importo economico effettuate fra le istituzioni finanziarie e i maggiori operatori commerciali (*wholesale wire transfers*). Si veda M.C. Malaguti, *I trasferimenti elettronici di fondi in Italia: spunti da un'analisi comparata. L'inserimento dell'art. 4A nell'Uniform Commercial Code statunitense*, in *Contratto e Impresa*, 1991, p. 1065 ss.

Nella stessa direzione si muove la disciplina danese prevista dal *Payments Cards Act* del 6 giugno 1984, entrato in vigore il 1° giugno 1985, che regola dettagliatamente i rapporti tra gli istituti emittenti le carte di pagamento o altri mezzi analoghi e gli utenti. In particolare va segnalata la presenza di un apposito organo di controllo pubblico, il *Consumers' Ombudsman* che, assistito dal *Payment Card Committee*, esercita una funzione di vigilanza di natura sia preventiva — attraverso l'esame di idoneità tecnologica delle misure di protezione e di sicurezza dei sistemi *EFTs*, la verifica delle condizioni contrattuali predisposte, la predisposizione di raccomandazioni e d'indicazioni operative — che di vero e proprio intervento (attraverso negoziati o, se necessario, anche con un potere d'ingiunzione) qualora le norme stabilite non vengano rispettate (34).

Trattasi di una soluzione dalle interessanti prospettive di applicazione nel moderno e innovativo settore del sistema di pagamenti tramite *EFT*, considerata la diffidenza con la quale vengono accolte nell'ambito della nostra cultura giuridica e politica le istanze di controllo sociale delle attività economiche sotto forma di *authorities*.

Nel quadro delle molteplici iniziative intraprese in questi ultimi anni dagli organi dell'Unione Europea, vanno sicuramente annoverati quegli interventi operati dalla Commissione in materia di trasferimento elettronico fondi e tutela degli utenti, finalizzati alla predisposizione di una disciplina uniforme di tale fondamentale settore dell'attività economica all'interno degli Stati membri (35).

a cura di J. Mitchell, Money Management Council, London, 1988; H. Nelson, «*The consumer agenda for the financial services industry*», ivi; S. Brobeck, «*Discriminatory bank practices in the US and loss of access to basic banking*», ivi; J. Brown, «*Consumers, payments and technology in the US*», *op. cit.*; G. Elliehausen - R. Kurtz, *Scale Economies in Compliance Costs for Consumer Credit Regulations: The Truth in Lending and Equal Credit Opportunity Laws*, Board of Governors of the Federal Reserve System, Washington, D.C., maggio 1985; D. Smith, «*Revision of the Board's Equal Credit Regulation: An Overview*», *Federal Reserve Bulletin*, dicembre 1985.

34. Il *Consumers' Ombudsman* di regola è responsabile della tenuta di un apposito registro aperto al pubblico nel quale si possono rintracciare le principali informazioni relative ai sistemi di pagamento operanti, gli istituti emittenti le carte di pagamento e le condizioni contrattuali applicate agli utenti.

35. Cfr. U. Burani, «*I sistemi di pagamento elettronici nel mirino della normativa della CEE*», in *Bancaria*, n. 1, 1987; P. Latham, *Electronic payment systems and consumer protection in the European Community*, in *Money and the Consumer*, a cura

In *primis* la Raccomandazione Cee n. 87/598 dell'8 dicembre 1987 (36) (Relazioni fra istituti finanziari, commercianti-prestatori di servizio e consumatori) relativa ad un codice europeo di buona condotta in materia di pagamento elettronico intende delineare una serie di *guidelines* di notevole rilievo (37). Oltre a formulare le definizioni di: pagamento elettronico, emittente, prestatori, consumatori, tale atto comunitario prevede che i contratti conclusi dagli emittenti (o dal loro rappresentante) sia con i prestatori che con i consumatori debbano indicare con precisione le condizioni generali e particolari dell'accordo e che le specifiche condizioni di rescissione del contratto siano portate a conoscenza delle parti prima della conclusione del medesimo. Pur affermandosi il principio della irreversibilità dei pagamenti elettronici (par. III, 4 a) è stabilito che «ogni tariffazione dovrà essere trasparente, tenendo conto degli oneri e dei rischi reali, e non dar luogo a restrizioni alla libera concorrenza».

Con la Raccomandazione Cee n. 88/590 del 17 novembre 1988 (38) — concernente i sistemi di pagamento, in particolare il rapporto fra il proprietario della carta e l'emittente della carta — si ha un più incisivo intervento *in subiecta* materia prevalentemente orientato alla tutela dei titolari delle carte di pagamento (39). Difatti è previsto a carico dell'istituto emittente l'obbligo di predisporre «con espressioni facilmente comprensibili ed in una forma tipografica facilmente leggibile» un contratto scritto che regoli in maniera equa ed esauriente l'emissione e l'uso degli strumenti di pagamento (40).

È stabilito anche che il titolare: adotti tutte quegli accorgimenti idonei a garantire la sicurezza della carta e dei dati (es. P.I.N.); si impegni a non revocare l'ordine impartito tramite

di J. Mitchell, London, 1988; M. Vasseur, «*Les problèmes juridiques de l'Europe financière*», in *La Revue Banque*, 1988 - Supplément Banque & Droit. L'importanza della materia è anche evidenziata dalla Comunicazione della Commissione al Consiglio, «Una prospettiva per l'Europa: le carte elettroniche di pagamento», 12 gennaio 1987.

36. In G.U.C.E., n. L. 365 del 24 dicembre 1987.

37. In tal senso vedasi R. D'Orazio, *L'azione comunitaria in tema di carte di pagamento*, in *Dir. Inf.*, 1988, p. 958 ss.

38. In G.U.C.E., n. L. 317 del 24 novembre 1988.

39. Da notare che la Raccomandazione Cee n. 88/590 ha un campo di applicazione alquanto ampio, comprendendo i pagamenti elettronici, i ritiri di banconote presso casse automatiche e le operazioni bancarie a domicilio.

40. Cfr. R. D'Orazio, *Aspetti evolutivi della disciplina CEE delle carte di pagamento*, in *Dir. Inf.*, 1989, p. 765 ss.

uno strumento di pagamento; informi immediatamente l'emittente della perdita/furto della carta e/o dei dati, dell'addebito di un'operazione non autorizzata, degli errori/irregolarità nella gestione del conto. Una volta adempiuti tali obblighi — in particolare la notifica della perdita o sottrazione della tessera — il titolare non è responsabile dei danni cagionati dall'uso fraudolento della carta o del P.I.N. in quanto questi ricadono direttamente sull'istituto emittente. Prima della comunicazione all'istituto emittente, invece, l'utente è responsabile degli abusivi prelievi entro il limite di 150 Ecu per ogni prelievo. Da notare che, in caso di trasferimenti contestati, l'onere della prova è a carico degli istituti emittenti i quali sono tenuti a rilasciare uno scontrino per ogni singola operazione effettuata.

Tali atti normativi comunitari, pur se privi dell'efficacia vincolante insita nei regolamenti o nelle direttive, hanno indotto le Federazioni Europee rappresentative dei sistemi creditizi — Associazione delle Banche Cooperative, Federazione Bancaria della Comunità Europea e Gruppo delle Casse di Risparmio della Comunità Europea, denominate *E.C.S.A. (European Credit Sector Associations)* — ad elaborare nel gennaio del 1990 un Codice di Autoregolamentazione (*Code of Best Practice*) relativo ai rapporti fra il titolare di una carta e l'emittente (41). Va senz'altro avvertito che il campo di applicazione di tale codice è circoscritto all'utilizzo delle carte di pagamento — carte di credito e di debito — nelle operazioni effettuate tramite *Automated Teller Machines* e *Points of Sale (A.T.M. e P.O.S.)* e non si estende, quindi, a tutta la gamma di transazioni azionabili mediante gli attuali sistemi elettronici di trasferimento fondi (42). Per quanto concerne il regime della responsabilità e della ripartizione dei rischi si riproducono sostanzialmente gli indirizzi, gli orientamenti e il sistema di *risks allocation* previsti dalle raccomandazioni dinanzi accennate salvo alcune novità (43). Fra

41. Cfr. R. D'Orazio, *Il Codice europeo di autodisciplina bancaria sul pagamento elettronico*, op. cit., 1990, p. 863 ss.

42. Vedasi F. Maimeri, *Contratti bancari-tipo e protezione del consumatore nei sistemi di pagamento*, in *Bancaria*, 1991, p. 51 ss.

43. F. Maimeri, op. ult. cit., p. 53, avverte però l'opportunità di discostarsi dalla disposizione prevista dal Codice di Autoregolamentazione e dalla Raccomandazione Cee n. 88/590 che pone a carico del titolare della carta di credito l'obbligo di risarcire i danni — anche se entro il limite di 150 Ecu per operazione — derivanti dai prelievi posti in essere con carte falsificate. Difatti, ai fini di una efficace allocazione ed equidistribuzione dei rischi, la responsabilità per tale categoria di eventi alquanto diffusa

queste va segnalata la previsione relativa all'efficacia probatoria del tabulato delle registrazioni interne che l'istituto emittente ha l'obbligo di conservare per un determinato periodo di tempo o dello scontrino emesso dalla rete di terminali elettronici (*cash dispensers, A.T.M. e P.O.S.*).

Di notevole rilievo risulta essere anche la Raccomandazione Cee n. 90/109 del 14 febbraio 1990 (44) concernente la trasparenza delle condizioni bancarie applicabili alle transazioni finanziarie transfrontaliere.

I tratti salienti di tale atto — riguardante gli ordini di trasferimento fondi internazionali effettuati con messaggi scritti, orali ovvero elettronici — sono rintracciabili nei sei principi enunciati nell'allegato e finalizzati a delineare una serie uniforme di regole di comportamento e di criteri deontologici basate su regole comuni di trasparenza e di correttezza professionale. A ciò si aggiunga che nel settembre 1990, la Commissione CEE adottò un documento di lavoro COM(90)447, intitolato «*Les paiements dans le marché intérieur européen*» nell'intento di approfondire il dibattito in tema di mezzi di pagamento (contante, assegni, trasferimento fondi, *Eurochèques*, carte di credito e di pagamento). Le direttrici individuate riguardano la salvaguardia ed il potenziamento dei meccanismi su cui si basa la concorrenza, un'effettiva trasparenza dei costi (e quindi dei prezzi) applicati agli utilizzatori dei mezzi di pagamento, una maggiore rilevanza attribuita all'esigenza di «protezione giuridica del consumatore».

Un'ultima considerazione va riferita allo strumento giuridico utilizzato dagli organi comunitari per disciplinare la fattispecie de quo in quanto, ai sensi dell'art. 155 del Trattato istitutivo della Comunità economica europea, si è optato per l'adozione delle Raccomandazioni (45): vale a dire di atti normativi privi di un'ef-

nella prassi, viene solitamente attribuita agli istituti emittenti, i quali, con l'ausilio anche di opportune polizze assicurative, mantengono totalmente indenni gli utenti dagli indebiti prelievi.

44. G.U.C.E., n. L. 67 del 15 marzo 1990.

45. Cfr. si veda B. Conforti, *Raccomandazione internazionale*, in *Enc. dir.*, Milano, 1987, vol. XXXVIII, p. 187 ss., il quale mette in risalto l'effetto della raccomandazione diretto a promuovere il consenso, ad agevolare la conclusione di accordi, quale atto meramente esortativo. In tale contesto si veda anche F. Pocar, *Lezioni di diritto delle comunità europee*, 3ª ed., Milano, 1986, p. 251 ss.; E. Cortese Pinto, *Le raccomandazioni nel diritto della CEE*, in *Riv. Dir. Eur.*, 1989, p. 339 ss.; P. Mengozzi, *Diritto privato e diritto comunitario*, nel *Trattato di diritto privato* diretto da P. Rescigno, vol. XXI, Torino, 1987, p. 100 ss.

ficacia vincolante. Trattasi, in genere, di fonti di diritto comunitario che, non comportando la nascita immediata di obblighi giuridici internazionali, necessitano di una norma giuridica interna per la loro effettiva applicazione negli ordinamenti giuridici degli Stati membri. D'altronde proprio la duttilità di tali provvedimenti consentirebbe di tener il passo con l'evoluzione dei moderni sistemi di pagamento (46) e, quindi, di orientarne la relativa disciplina verso un equo contemperamento degli interessi che ne sono direttamente coinvolti.

4. Il sistema dei pagamenti nel settore turistico: il ruolo delle carte di credito

Il sistema dei pagamenti vigente nel comparto turistico presenta alcuni aspetti peculiari che sono difficilmente riscontrabili in altri fondamentali settori socio-economici.

Sicuramente saliente risulta essere l'accentuato carattere di transnazionalità del complesso delle attività turistiche in quanto strettamente correlato con la stessa natura «internazionale» di tale fenomeno. In tal senso, i criteri di efficienza a cui un sistema di pagamento internazionale dovrebbe rispondere consistono principalmente nella celerità delle transazioni, nella trasparenza degli oneri (commissioni, costi, spese di cambio, ecc.) e delle disposizioni regolamentari (diritti, obblighi, regime di responsabilità, modalità di funzionamento), in un elevato livello di sicurezza tecnologica e di flessibilità procedurale, nell'assenza di eccessive limitazioni o restrizioni operative.

46. Sull'argomento, tra gli altri: Y. Pouillet e X. Thunis, *Réflexions sur le mouvement électronique de fonds*, in *La Télématique*, II, Bruxelles, 1983, p. 247 ss.; N. L'Hereux, *Le transfert électronique de fonds en regard du contrat bancaire*, in *65 Rev. du barreau canadien*, 1986, p. 159 ss.; D. Martres e G. Sabatier, *La monnaie électronique*, Paris (Coll. Que sais-je?), 1987; T. Padoa-Schioppa, *Sistema bancario e sistema dei pagamenti*, in *Bancaria*, 1986, p. 83 ss.; A. Bertrand - P. Le Clech, *La pratique du droit des cartes*, Bruxelles, 1988; P. Frazer, *Plastic and electronic money*, Cambridge, 1985; M. Schauss e X. Thunis., *Aspects juridiques du paiement par carte*, Bruxelles, 1988; Y. Gerard e A. Svendsen, *La Recommandation de la Commission sur les relations entre organismes financiers et porteurs de cartes de paiement*, in *Droit de l'informatique et des tél.*, 1989, n. 2, p. 47 ss.; T. Bourgoignie - M. Goyens (éds.), *Transfert électronique de fonds et protection du consommateur*, Bruxelles, 1990; B. Stauder, *Le contrat entre l'émetteur des moyens d'accès au système de transfert électronique de fonds et le consommateur*, ivi, p. 225 ss.

È opportuno considerare che, tra le abitudini (di utilizzo dei mezzi di pagamento) più consolidate nel pubblico dei turisti, il denaro contante riveste ancora oggi un ruolo del tutto predominante. Praticamente insostituibile nei piccoli pagamenti, più semplice da ottenere e da usare, il contante raramente risulta essere facilmente trasportabile — per ragioni di sicurezza — in grosse quantità. Basti pensare ai notevoli rischi di smarrimento, sottrazione e deterioramento che l'uso delle banconote inevitabilmente comporta; rischi che incombono pericolosamente anche sui viaggiatori più avveduti.

Sostanzialmente la situazione non migliora di molto con l'utilizzo dei classici mezzi di pagamento rappresentati dagli assegni bancari e circolari in ragione della loro limitata accettabilità (47), circoscritta per lo più al territorio nazionale.

Tale ultimo ostacolo verrebbe agevolmente superato attraverso l'impiego del sistema dei bonifici bancari (48), in grado di trasferire fondi dal conto corrente bancario del soggetto creditore a quello del debitore. Trattasi, però, di una modalità di pagamento poco usata dai turisti (anche a causa delle elevate commissioni richieste) in quanto presuppone l'esistenza di una relazione tra i titolari dei conti correnti e la conoscenza delle coordinate bancarie del conto creditore.

Importanza ben diversa, invece, assumono i *travellers' chèques* (49), gli *eurochèques* (50) e i *vouchers* (51), generalmente

47. Tali titoli di credito sono generalmente accettati per il pagamento dei servizi turistici forniti dagli alberghi, dalle compagnie aeree, dalle agenzie di viaggio e dai *tour operators* purché siano accompagnati da un documento d'identificazione.

48. La dottrina dominante è concorde nell'attribuire alla fattispecie dei bonifici bancari la stessa natura giuridica dei giroconti. Si tratterebbe dell'istituto giuridico della delegazione di pagamento (ex art. 1269 c.c.) che si innesta su due rapporti di conto corrente bancario, intercorrenti l'uno tra l'ordinante e la banca ordinata, l'altro tra l'ordinatario e la banca ordinata.

49. In dottrina, fra gli altri cfr., F. Ferrara Jr., *Il traveller's check nel diritto e nella prassi italiana*, in *Banca e borsa*, 1966, I, p. 210; Micheli - G. De Marchi, *Assegno turistico*, in *Enc. Dir.*, III, Milano, 1958, p. 367 ss.; G. Molle, *L'assegno turistico nella pratica italiana*, in *Banca e borsa*, 1969, I, p. 335 ss.; G. Molle - L. Desiderio, *Gli assegni turistici*, in *Manuale di diritto bancario e dell'intermediazione finanziaria*, IV edizione, Milano, 1994, I, pp. 95-96.

50. Gli *Eurochèques* afferiscono al sistema europeo di pagamento multi-valuta costituitosi, nel maggio del 1968, a Francoforte tra i maggiori istituti di credito. Da notare che per ogni *eurochèque* emesso il pagamento è garantito fino ad un importo massimo giornaliero prestabilito (generalmente 300.000 lire), senza che vengano richieste ulteriori informazioni alla banca del soggetto emittente.

51. Vedasi C. Notarstefano, *«Les moyens de paiement dans le tourisme: le cas des*

utilizzati in ragione di particolari caratteristiche tecnico-operative.

I *travellers' chèques* o *chèques de voyage* («assegni turistici») costituiscono un particolare tipo di assegni a copertura garantita. Si tratta di *chèques* a taglio fisso, raccolti in un blocchetto il cui importo globale viene corrisposto all'istituto bancario al momento del rilascio, che hanno la caratteristica di essere pagabili presso svariate banche corrispondenti in numerose piazze nazionali ed estere. Essendo emessi da grandi istituti di credito e assoggettati, per il pagamento, a controllo mediante il sistema della doppia firma, i *travellers' chèques* circolano alla stregua dei biglietti di banca internazionali e vengono accettati per il regolamento delle transazioni commerciali anche da compagnie di viaggio, società di navigazione e di trasporto, alberghi, grandi catene di magazzini. Gli assegni turistici — espressamente previsti e disciplinati dall'art. 44 del R.D. del 21 dicembre 1933, n. 1736 (Disposizioni sull'assegno bancario, sull'assegno circolare e su alcuni titoli speciali dell'Istituto di emissione, del Banco di Napoli e del Banco di Sicilia) — sono orientati a proteggere i possessori dai rischi di furto e di smarrimento del titolo. Per raggiungere tale scopo è prevista la subordinazione del pagamento alla doppia sottoscrizione del prenditore sul titolo: di queste la prima viene apposta alla presenza del traente, la seconda dinanzi al trattario oppure al giratario, i quali, contestualmente provvedono alla verifica della somiglianza, *icto oculi*, delle due sottoscrizioni, negando in caso di mancato riscontro, rispettivamente l'importo indicato nel titolo o l'accettazione del medesimo in pagamento. In ordine alla natura giuridica dell'assegno turistico l'opinione dominante, peraltro confermata dalla scelta operata dal legislatore, è concorde nel ricondurre tale titolo nell'ambito della disciplina dell'assegno.

Gli *Eurochèques* afferiscono al sistema europeo di pagamento multi-valuta costituitosi, nel maggio del 1968, a Francoforte tra i maggiori istituti di credito. Le carte *Uniform Eurochèques* e *Eurochèques* sono direttamente collegate al conto corrente bancario del possessore. Tale strumento di pagamento, nato come documento di garanzia degli assegni, in seguito è stato anche

cartes de paiement et de crédit», Collection Les Cahiers du Tourisme, Série C n. 182, Centre des Hautes Études Touristiques, Université de Droit, d'Économie et des Sciences, Aix-en-Provence/Marseille III, 1993, 63 p.

dotato di apposita banda magnetica. La carta *Uniform Eurochèque* può essere compilata in diverse valute e, quindi, utilizzata sia per il prelievo di contante dalle banche corrispondenti che per il regolamento delle transazioni commerciali poste presso gli esercenti. La carta *Eurochèque*, a sua volta, può essere utilizzata presso i *cash dispensers* e i terminali *P.O.S.* del paese del possessore ed anche all'estero, consentendo l'erogazione di banconote nazionali ai portatori stranieri di *Eurochèques*.

Da notare che per ogni *eurochèque* emesso il pagamento è garantito fino ad un importo massimo giornaliero prestabilito (generalmente 300.000 lire), senza che vengano richieste ulteriori informazioni alla banca del soggetto emittente.

I *vouchers* (o buoni di cambio) sono quei documenti — comprovanti la prenotazione e il pagamento dei servizi turistici da parte del turista — che vengono generalmente rilasciati dalle agenzie di viaggio al fine di attribuire ai viaggiatori il diritto alle prestazioni richieste.

Comunque, proprio il settore delle *credit cards* rappresenta il sistema di pagamento dotato di maggiori potenzialità e il più idoneo a semplificare ed agevolare le modalità di regolamentazione delle transazioni commerciali relative ai servizi turistici.

Non a caso il sistema delle *charge cards* e la comparsa da alcuni decenni di grandi organizzazioni internazionali (52) emittenti le *travel & entertainment cards* hanno favorito lo sviluppo turistico alleviando i numerosissimi problemi incontrati dai viaggiatori.

Le *travel & entertainment cards* offrono una vasta gamma di prestazioni e servizi accessori che, nel corso degli ultimi anni, si è sensibilmente ampliata.

Tra questi servizi si possono annoverare:

a) Servizi collegati ai viaggi (sconti su tariffe aeree, alberghiere, presso esercenti commerciali e compagnie di noleggio auto; centri di informazione e di assistenza telefonica; prenotazioni garantite di *hotels* e autonoleggi; *travellers' chèques* gratuiti; *check in* automatico e *quick check out* negli alberghi);

52. Trattasi essenzialmente della *Diners Club International* (1950), della *American Express Company* (1850) e del *Japan Credit Bureau* (1961). Tali organismi internazionali emittenti le cc.dd. *Travel & Entertainment cards* controllano direttamente i rapporti intercorrenti sia con i possessori che con gli intermediari al fine di adeguare le strategie commerciali ai recenti mutamenti intervenuti nel mercato.

b) Servizi finanziari (anticipo contante e prelievo dai *cash dispensers* all'estero; incasso assegni; richiesta di estratti conto; linea di credito «rotativo» (53); versamenti; acquisti per corrispondenza);

c) Servizi assicurativi (polizze per incidenti di viaggio, infortuni, decesso; sottrazione, smarrimento o danneggiamento o ritardi del bagaglio; copertura medica; annullamento o cambiamento nei programmi di viaggio e/o di soggiorno; responsabilità personali; piani di protezione degli acquisti contro i rischi di smarrimento, furti o danni; polizze di assicurazione della casa durante il periodo di vacanza);

d) Servizi sanitari (assistenza medica 24 ore al giorno durante il soggiorno; soluzioni mediche per trasporto/rimpatrio; convalescenza in *hotel* dopo il ricovero ospedaliero);

e) Altri (assistenza legale; numero verde per l'assistenza clienti; riemissione della carta di credito; abbonamenti a riviste specializzate e spettacoli sportivi e culturali; regali ed incentivi per la promozione all'uso; *bonus* e premi per i cosiddetti *frequent travellers*).

La diffusione e l'evoluzione dell'internazionalizzazione dei pagamenti nel settore dei viaggi e turismo va dunque ascritta principalmente all'operato svolto dalle organizzazioni emittenti le *charge travel & entertainment cards*, le quali, sono attualmente attivamente impegnate a valutare tutte le opportunità ed applicazioni funzionali delle cosiddette *smart cards* (54), note anche come *memory cards*, *chip cards*, *IC (Integrated Circuit) cards*, carte intelligenti.

Ovviamente non è certo un caso che le prospettive di applicazione delle «*smart cards*» nel turismo risultano essere particolarmente interessanti:

- le compagnie aeree prevedono a breve termine l'utilizzo di una carta destinata a funzionare sia come biglietto sia come car-

53. Il «*Revolving Credit*» rappresenta una delle modalità di rimborso tra le quali il titolare della carta di credito può scegliere sia al momento della sottoscrizione del contratto che successivamente attraverso il coupon di variazione presente in tutti gli estratti conto inviati periodicamente dall'emittente. Trattasi della soluzione ideale per spese di basso-medio importo in quanto il credito a disposizione si ricostituisce automaticamente con il rimborso delle singole rate.

54. Non a caso la falsificazione delle carte di credito è un fenomeno di proporzioni impressionanti: uno studio della *Cornell University* ha rilevato che nel 1992, le perdite causate dall'attività criminale a danno delle carte di credito negli U.S.A., hanno raggiunto la quota di un miliardo e trecento milioni di dollari.

ta d'imbarco negli aeroporti dotati di strutture *self-service* per i viaggiatori d'affari utilizzatori dei «*frequent flyer programs*»;

- gli istituti di credito stanno studiando la possibilità di consentire l'accesso diretto ai conti correnti per i viaggiatori ad elevata capacità di spesa;

- i villaggi turistici dei maggiori *tour operators* si stanno attrezzando per l'impiego della carta dotata di microprocessore per il prepagamento e il successivo accesso dei servizi prenotati (è il caso del Club Méditerranée che, da alcuni anni, nelle strutture ricettive di Agadir e Marbella sperimenta in sostituzione del celebre «*collier*» una carta nominativa di un certo valore da usarsi per le consumazioni al bar, gli extra, le telefonate e per accelerare le operazioni di *check in* e *check out*);

- alcune organizzazioni internazionali specializzate nel servizio di assistenza medica d'urgenza stanno già utilizzando con successo la possibilità di memorizzare sulle carte *IC* le informazioni riguardanti le cartelle sanitarie ed assicurative contro le malattie dei turisti titolari di carte di credito (al fine di disporle facilmente in caso di un'emergenza);

- interessanti applicazioni sono allo studio per migliorare il livello di sicurezza esistente negli impianti aeroportuali attraverso l'impiego di carte dotate di microprocessore che consentono l'identificazione, l'accesso selettivo e le procedure interne di controllo dei passeggeri e dei bagagli (tutte misure utili a scongiurare i tentativi di attentati terroristici).

5. Gli ostacoli all'utilizzo dei sistemi di pagamento nel turismo: realtà e prospettive

Una recente ed accurata indagine svolta dal BEUC (55) (Bureau Européen des Unions des Consommateurs) sull'utilizzo dei sistemi di pagamento transfrontalieri nel settore turistico ha messo in luce diversi e interessanti aspetti sui principali ostacoli esistenti in tale materia in ambito comunitario.

55. In tal senso cfr. BEUC/UFC/168/92, *L'argent des vacances, Rapport préparé pour la Commission des Communautés Européennes - «Service Politique des Consommateurs»* -, Bruxelles, Juin 1992. Tale studio si è sviluppato attraverso l'analisi dei sistemi di pagamento transfrontalieri vigenti all'interno degli Stati membri della Comunità economica europea (escluso il Lussemburgo) ed ha coinvolto le associazioni dei consumatori, le compagnie emittenti carte di credito e/o di pagamento internazionali e le associazioni bancarie.

Sotto il profilo della trasparenza dei costi e delle informazioni relative alle condizioni contrattuali si è riscontrata una carenza quasi assoluta di pubblicità (56) nei seguenti mezzi di pagamento: *travellers' chèques*, carte di credito (*Visa, Eurocard/Mastercard, American Express e Diner's Club*), *Eurochèques* e *Postchèques* internazionali.

Per quanto concerne, invece, l'accettabilità internazionale degli strumenti di pagamento — tenuto conto che oggetto dello studio sono stati essenzialmente le carte di credito *Visa, Eurocard/Mastercard, American Express e Diner's Club*, e gli *Eurochèques* e i *Postchèques* — il responso è stato sufficientemente confortante in quanto la situazione generale si evolve rapidamente verso una consolidata diffusione e affermazione dei suddetti mezzi (57).

In particolare l'accettabilità delle carte di credito negli Stati membri va analizzata caso per caso in ragione delle rilevanti differenze esistenti tra i vari sistemi di pagamento nazionali. Difatti:

- *Visa*: non presenta problemi in Francia (dove mediante il servizio *Minitel* è possibile ottenere la lista dei *cash dispensers* convenzionati *Visa* nella zona interessata), Regno Unito, Spagna, Grecia, Belgio e Olanda. Qualche difficoltà si incontrano negli altri Stati membri, specie in Italia e in Germania.

- *Eurocard/Mastercard*: accettabilità quasi simile a quella della *Visa* (solo in Germania la situazione è migliore), ma si riscontrano maggiori difficoltà in Irlanda e Danimarca.

- *American Express*: i *cash dispensers* sono diffusi in Francia, Spagna, Regno Unito, Belgio e Portogallo; rari in Italia, Germania, Olanda, Irlanda e Danimarca. Non vengono resi noti il numero degli esercizi commerciali convenzionati.

- *Diner's Club*: la maggiore accettabilità si riscontra in Germania, buona la diffusione nel Regno Unito e in Francia. I *cash*

56. A tal riguardo dallo studio effettuato dal BEUC risulta evidente l'informazione alquanto deficitaria fornita al consumatore di tali mezzi di pagamento. Raramente sono comunicati in maniera dettagliata ed esauriente il complesso degli oneri relativi, ad esempio, alla concessione di una carta di credito (costo annuale, commissioni, tasso di interesse applicato per il rimborso rateale di un «*revolving credit*», tassi di cambio per la conversione in moneta di conto, spese per l'invio periodico degli estratti conto).

57. Attualmente tre multinazionali dominano il mercato delle carte di credito e delle *charge cards*: *Visa* con il 52%, *Master Card* con il 29%, *American Express* con il 13%, il rimanente 6% è distribuito tra altre aziende compresa la *Diner's Club*.

dispensers sono diffusi nel Regno Unito, meno in Germania, inesistenti in Danimarca, Portogallo e Francia.

- *Eurochèques*: è il sistema di pagamento maggiormente utilizzato in Belgio, Germania, Lussemburgo, Olanda, Austria e Svizzera.

Da notare che la tematica inerente i sistemi di pagamento transfrontalieri ha interessato da diversi anni la Comunità europea (58), la quale è attivamente impegnata nello studio e nella ricerca di soluzioni atte e idonee a rimuovere gli ostacoli che di fatto impediscono la completa realizzazione dell'Unione economica e monetaria.

La Commissione ha da tempo emesso diversi documenti e, nel settembre del 1990, ha pubblicato un documento di discussione (59) che da un lato sottolineava l'insopprimibile esigenza di migliorare il funzionamento dei sistemi di pagamento transfrontalieri al dettaglio (SPTFD) e dall'altro evidenziava gli elevati costi e la notevole variabilità dei livelli di qualità dei servizi. Proseguendo nella stessa direzione, nel marzo del 1991, la Commissione ha costituito due gruppi di lavoro (60) al fine di individuare e definire le azioni prioritarie da intraprendere.

Dall'esame dei rapporti (61) presentati dai due gruppi di esperti la Commissione ha elaborato un documento di lavoro intitolato «Pagamenti transfrontalieri più facili: come rimuovere gli osta-

58. Basti pensare che ogni anno vengono effettuati nella Comunità europea oltre 200 milioni di pagamenti transfrontalieri al dettaglio e che il programma di Unione economica e monetaria approvato a *Maastricht* sicuramente comporterà un sensibile incremento di tale impressionante cifra. Per una panoramica degli studi effettuati dal BEUC in tale ambito vedasi: «*Les transferts d'argent dans la CE*», BEUC/76/88, avril 1988; «*L'argent des vacances*», BEUC/1/88, juillet 1988; «*La mise en oeuvre de la Recommandation CE concernant les moyens de paiement*», BEUC/CB/105/90, avril 1990; «*L'argent des vacances*», BEUC/UFC/154/91, avril 1991.

59. Cfr. «*I sistemi dei pagamenti nel mercato interno europeo*», COM/90/447, del 26 settembre 1990.

60. I due gruppi di lavoro erano: il Gruppo di sviluppo tecnico dei sistemi di pagamento (GSTSP) composto dai rappresentanti delle banche centrali e degli enti creditizi, e il Gruppo di collegamento degli utenti dei sistemi di pagamento (GCUSP) formato dai rappresentanti delle banche, dei consumatori e delle piccole e medie imprese.

61. Vedasi: «*Rapport du Groupe de liaison des utilisateurs de systèmes de paiement à Sir Leon Brittan, Vice-Président de la Commission*», 14/2/1992; «*Rapport du Groupe de développement technique des systèmes de paiement à l'intention de Sir Leon Brittan, Vice-Président de la Commission*», 20/2/1992.

coli» (62) che stabilisce le *guidelines* di riferimento per un'azione comunitaria orientata al miglioramento della trasparenza, della celerità, dell'affidabilità e del costo dei sistemi di pagamento transfrontalieri al dettaglio.

Inoltre, nel comunicato del 25 marzo 1992, la stessa Commissione ha presentato la «Carta europea degli utenti» (63) di pagamenti transfrontalieri (64). In tale documento, privo comunque di una valenza giuridica vincolante, vengono enunciati, fra gli altri, il diritto dell'utente al miglior servizio di pagamento transfrontaliero possibile in termini di costi-efficienza-sicurezza, il diritto ad un'informazione completa, esauriente e trasparente.

Ma, al di là di ogni formulazione teorica di principi, vanno, seppure brevemente, prese in considerazione anche quelle prassi diffuse nello svolgimento delle attività turistiche che limitano di fatto un normale utilizzo delle carte di credito.

Al riguardo singolare risulta essere la prassi cosiddetta dell'«*im-pending stay*», attuata da alcuni albergatori (e in minima parte anche da qualche compagnia straniera), consistente nel blocco delle disponibilità finanziarie del turista presentatosi in albergo con una carta di credito (65). In pratica avviene che i viaggiatori titolari di carte di credito che soggiornano per un dato periodo nella struttura ricettiva si vedano, a loro insaputa e in modo del tutto arbitrario, limitare il *plafond* di spesa loro concesso dalle società emittenti in seguito ad una particolare procedura intrapresa dagli albergatori. Questi, sin dall'arrivo del turista, provvedono a calcolare una cifra – equivalente all'incirca al valore globale del soggiorno – che, una volta trasmessa (tramite telex) alle organizzazioni internazionali, viene bloccata immediatamente sul conto corrente personale dell'intestatario.

62. Cfr. COM(92)117, mars 1992. Tale comunicazione contiene un dettagliato programma d'azione che la Commissione intende attuare prontamente per agevolare e promuovere i miglioramenti auspicati.

63. Communiqué de presse, «Faciliter les paiements transfrontaliers: éliminer les barrières», P(92)17 du 25 mars 1992.

64. Per una puntuale critica della «Carta europea degli utenti» si veda il comunicato stampa redatto dal BEUC il 7 luglio 1992.

65. L'intento perseguito dagli albergatori attraverso tale usanza è quello di mettersi al riparo da spiacevoli sorprese in relazione ai pagamenti di soggiorni usufruiti presso le loro strutture ricettive. C'è da precisare che l'area geografica particolarmente interessata da tale fenomeno è quella orientale (specie Thailandia, Malaysia, Hong Kong, Cina, Indonesia, Birmania) e che tale tendenza sembra non aver preso piede nel continente europeo.

Un altro esempio di ostacolo posto all'utilizzo delle carte di credito nel turismo è offerto dal Regolamento delle FS in tema di «Acquisto di biglietti su presentazione di carta di credito Bankamericard/Visa, CartaSi, American Express e Diner's Club», in cui espressamente stabilito: «Presso le Biglietterie delle sottolencate stazioni (66) è possibile acquistare – fino ad un importo massimo di lire 250.000 o 500.000 a seconda della convenzione – biglietti per le stazioni della Rete F.S. mediante presentazione delle carte di credito Bankamericard/Visa, CartaSi, American Express e Diner's Club» (67). Da ciò risulta che il passeggero in partenza per una qualsiasi località estera, potrebbe utilizzare la carta di credito solo per il tratto italiano della Rete F.S., mentre per il restante tragitto non resta altra alternativa che l'uso del contante.

6. Considerazioni finali

La problematica inerente l'utilizzo delle carte di credito da parte dei turisti senz'ombra di dubbio rappresenta uno dei nuovissimi campi di indagine della scienza giuridica specie in considerazione dell'affermarsi a livello mondiale di due fondamentali macro tendenze.

Da un lato vi è la rapida e continua espansione del variegato complesso delle attività turistiche in relazione ai processi di innalzamento dei livelli di redditi, di universalità delle comunicazioni, di progressivo aumento del tempo libero e della mobilità interna ed esterna, di diffusione di nuovi stili di vita e di nuove formule di svago e di divertimento.

Dall'altro la crescente evoluzione dei sistemi elettronici di trasferimento fondi verso sempre più numerose e sofisticate ap-

66. Cfr. l'Orario F.S. 26/5/92 - 26/9/92. Da notare che non sono ancora abilitate ad accettare le carte di credito le biglietterie dei capoluoghi regionali di Calabria, Molise, Basilicata, Sardegna, Abruzzo, Trentino Alto Adige e Valle d'Aosta, oltre a numerosi capoluoghi di provincia.

67. Le ragioni, peraltro difficilmente condivisibili, di tale limitazione territoriale vengono solitamente ricondotte alla complessità tecnico-contabile degli storni necessari per l'accreditamento alle F.S. dei memorandum di spesa firmati dai turisti. Ma ciò non ci sembra sufficiente per giustificare il trasferimento in capo ai viaggiatori delle inefficienze gestionali e tecnico-organizzative del vettore.

plicazioni nell'ambito delle attività economiche e imprenditoriali, l'intensificarsi dei processi di innovazione tecnologica e il consolidarsi del fenomeno di globalizzazione dei mercati internazionali, hanno reso insopprimibile l'esigenza dell'utilizzo di quel particolare strumento di pagamento rappresentato dalla carta di credito (gli aspetti d'ordine giusprivatistico sviluppati evidenziano l'importanza di una indagine tesa a stabilire un equo contemperamento degli interessi contrapposti). Proprio da tale sforzo di riequilibrio contrattuale trarrebbe giovamento la posizione del turista in quanto è indiscutibile che si tratti di una situazione giuridica soggettiva del tutto priva di idonea tutela. Al riguardo è stata evocata l'esigenza della predisposizione di un opportuno meccanismo di controllo di moduli e formulari adottati dalle società emittenti. In tale prospettiva si segnalano anche le soluzioni che prevedono la nullità di tutte quelle clausole inique che obbligano i clienti titolari di carte di credito alla rinuncia a far valere nei confronti degli istituti emittenti le eccezioni derivanti dai contratti di scambio. Analogo esito dovrebbero avere quelle clausole che direttamente o, in via mediata, possono rappresentare delle violazioni al diritto di riservatezza degli utenti. Non meno avvertita è la necessità di operare opportuni e mirati interventi legislativi che stabiliscano in modo uniforme e chiaro le «regole del gioco» senza trascurare però, il rischio (68) spesso frequente, di incorrere in regolamentazioni che, pur se impongono maggiori oneri e responsabilità alle società emittenti le carte di credito, si traducono inevitabilmente in maggiori costi e ostacoli per i turisti. L'indirizzo intrapreso in sede comunitaria tramite lo studio e la conseguente elaborazione di diversi atti — Raccomandazione Cee n. 87/598 dell'8 dicembre 1987 relativa ad un codice europeo di buona condotta in materia di pagamento elettronico; Raccomandazione Cee n. 88/590; Raccomandazione Cee n. 90/109; il Codice di Autoregolamentazione dell'E.C.S.A.; la «Carta europea degli utenti»; — ci sembra essere il più propizio purché venga concretizzato mediante l'adozione a breve termine di strumenti normativi vincolanti (*in primis* i regolamenti ma, anche le direttive) finalizzati alla realizzazione di una disciplina uniforme di tale complessa materia.

68. Secondo taluni ciò è quanto avvenuto attraverso l'adozione della Legge 17/2/1992, n. 154 - Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (G.U. 24/2/1992, n. 45) che ha comportato un'accentuata lievitazione degli oneri (commissioni e spese bancarie) a carico degli utenti.