

La giustizia del libero mercato si legge nelle carte

di J.H. Huebert

In molti danno per scontato l'assunto che, se lo Stato non proteggesse i consumatori dalle frodi, sarebbe impossibile garantire tale protezione. Il libero mercato, tuttavia, protegge i consumatori in innumerevoli modi, senza che si renda necessario il minimo intervento da parte delle autorità statali. Anzi, ciò avviene in modo decisamente più efficace ed efficiente di quanto possa mai fare lo Stato.

Uno degli esempi più notevoli di giustizia nel libero mercato riguarda qualcosa che probabilmente si trova nelle tasche di molti lettori: la carta di credito. Grazie ad accordi volontari e contrattuali, motivati semplicemente dal desiderio di aumentare il numero di clienti e l'entità dei profitti, le compagnie di carte di credito offrono strumenti interamente privati ai quali fare ricorso ogniqualvolta un venditore cerchi di defraudare un cliente.

Visa e MasterCard, i due circuiti più diffusi, sono marchi utilizzati congiuntamente dalle banche che si sono associate per emettere carte di credito. Ognuna delle banche appartenenti all'associazione Visa o MasterCard può inoltre aprire un conto per i rivenditori disposti ad accettare il pagamento per il tramite di una carta

di credito. Il fatto stesso che tali associazioni esistano testimonia la capacità del libero mercato di superare qualsiasi problema di coordinazione al fine di offrire ai clienti i prodotti che questi desiderano.

Per comprendere in che modo le società fornitrici di carte di credito garantiscano una misura di giustizia ai propri clienti dobbiamo prima capire in che modo funziona il meccanismo del pagamento con carta di credito. Supponiamo che il signor Jones acquisti da un rivenditore una macchina fotografica del valore di 500 dollari, servendosi della carta di credito Visa emessa dalla banca A. L'esercente, a sua volta, ha un conto Visa aperto presso la banca B. In che modo viene effettuato il pagamento?

Oggi quasi tutti i negozi dispongono di un terminale elettronico per effettuare transazioni con carte di credito. Il signor Jones, quindi, passerà la sua carta attraverso il terminale: così facendo, il terminale determinerà per prima cosa che la carta appartiene effettivamente al circuito Visa, piuttosto che ad una delle altre società accettate dall'esercente. Le informazioni relative alla carta del signor Jones vengono trasmesse ai computer della banca presso la quale

è aperto il conto Visa del rivenditore, ossia la banca B. I computer della banca B entrano in contatto con il computer centrale Visa, che cerca il nome di Jones nel proprio sistema e scopre che la sua carta è stata emessa dalla banca A. A quel punto la Visa trasmette una richiesta alla banca A per determinare se Jones disponga di fondi sufficienti per acquistare la macchina fotografica. La risposta viene trasmessa alla Visa, che provvede quindi a ritrasmetterla alla banca B la quale, a sua volta, passa l'informazione al rivenditore. Se la risposta è negativa, in quanto il signor Jones non dispone di fondi sufficienti per l'acquisto, la transazione non potrà concludersi. Se, invece, la risposta sarà positiva, il nostro Jones firmerà lo scontrino che certifica che egli accetta di addebitare l'acquisto sulla sua carta di credito, completando in tal modo la vendita dell'oggetto. Oggi l'intera procedura non richiede più di un paio di secondi.

L' esercente, ovviamente, deve ancora essere pagato. Egli, quindi, trasmette la sua richiesta di pagamento alla banca B. Tale richiesta segue i medesimi canali della richiesta di autorizzazione. La banca del titolare della carta trasmette i fondi alla banca del rivenditore, la quale a sua volta effettua un versamento a favore di quest'ultimo. A quel punto alla banca del titolare della carta non resta che addebitargli l'ammontare da questi dovuto.

Il guadagno delle banche deriva dallo "sconto all' esercente" che esse praticano, sconto che di norma si aggira intorno al 2 per cento del valore della transazione. Nel caso della Visa, ad esempio, l'1,4 per cento va alla banca che ha emesso la carta: si tratta della cosiddetta "commissione di interscambio" e viene determina-

ta dalla stessa Visa. Il rimanente 0,6 per cento viene versato alla banca del rivenditore.

Quando le cose vanno storte: la soluzione statale

Che succede se la macchina fotografica acquistata dal signor Jones è diversa dal prodotto che gli era stato prospettato, se le lenti sono più scadenti di quelle che gli erano state descritte o, più semplicemente, la macchina non funziona? Giacché in un libero mercato l'incentivo è verso la soddisfazione dei clienti, la maggior parte dei negozi permetterà al signor Jones di cambiare il prodotto o gli restituirà il denaro. Tuttavia esistono alcuni rivenditori disonesti che non sono disposti a venire incontro ai clienti insoddisfatti, in genere perché vogliono semplicemente fare soldi alla svelta senza badare alla propria reputazione sul lungo periodo. Per tale motivo, in alcuni casi il cliente deve ricorrere ad una terza parte per ottenere giustizia.

Se il signor Jones avesse pagato la sua macchina fotografica in contanti, non avrebbe altra scelta che rivolgersi ad un tribunale statale. Tuttavia adire le vie legali, anche in un tribunale di ordine inferiore, è una via costosa, complessa e lunga. Nella maggior parte delle giurisdizioni, anche solo per avviare un procedimento legale è necessario versare un'imposta. Per avere una ragionevole possibilità di successo, verosimilmente il cliente defraudato dovrà ricorrere ad un avvocato e, se il venditore contro il quale sta ricorrendo in giudizio è un'impresa grande e scaltra, è possibile che i suoi avvocati siano più esperti nell'opporsi alle cause intentate dai clienti, ad esempio facendole naufragare già

nelle fasi iniziali per mezzo di eccezioni procedurali e altre misure analoghe. Oppure il rivenditore potrebbe semplicemente non presentarsi in tribunale, lasciando che il querelante vinca la causa: a quel punto, tuttavia, quest'ultimo dovrebbe ottenere il pagamento dell'indennizzo dovuto, cosa che spesso è difficile, o addirittura impossibile. Una considerevole percentuale dei risarcimenti stabiliti dalle sentenze per cause di piccola entità non vengono mai riscossi, ad esempio perché il querelato è insolvente, oppure la sua azienda ha sede in una località lontana, con la conseguenza che la causa legale si trasformerebbe in uno spreco del tempo e del denaro del querelante, per non parlare dei soldi dei contribuenti.

Si aggiunga che il cliente insoddisfatto che abbia fatto l'acquisto in contanti potrebbe avere problemi a dimostrare di essere stato raggirato. Ad esempio, potrebbe avere smarrito lo scontrino: in tal caso la questione vedrebbe la sua parola contro quella dell'esercente. Nel caso di acquisti fatti all'estero, per chi ha pagato in contanti o con un vaglia, la situazione si complica ulteriormente. Se un cliente residente negli Stati Uniti ricorre in giudizio contro un rivenditore con sede in un paese estero, quando anche la sentenza fosse favorevole al cliente, il tribunale potrebbe non avere la giurisdizione o la possibilità di imporre l'applicazione.

Viceversa, se il cliente querela il rivenditore nel paese di quest'ultimo, quasi certamente dovrà essere presente al processo e dovrà ricorrere all'assistenza di un avvocato del posto. E, come se questo non rappresentasse già un considerevole ostacolo, spesso il sistema giudiziario dei paesi stranieri, specialmente nel caso di paesi

in via di sviluppo, è meno accessibile di quello degli Stati Uniti, anche per i cittadini del paese in questione. Inoltre, ovviamente, vi sono le difficoltà causate dalla barriera della lingua e della possibile prevenzione del tribunale nei confronti degli stranieri. Di conseguenza, gli alti costi fanno sì che intentare oltre i confini nazionali un procedimento civile per frode sia dispendioso ad un livello proibitivo.

Il rifiuto di addebito: l'alternativa privata

Come abbiamo visto, lo Stato offre ai consumatori la possibilità nominale, ma spesso sterile, di cercare di ottenere un risarcimento. Viceversa, le compagnie di carte di credito sanno benissimo che nessuno vuole ricorrere in tribunale, se può evitarlo. Cosa ancora più importante, queste associazioni sanno che la presenza del loro logo sulla vetrina dei rivenditori e nelle pubblicità, anche se il suo scopo non è questo, rappresenta una sorta di marchio di garanzia. Per la Visa e le altre compagnie, non è una bella cosa che il loro nome venga associato a quello di un furfante o ad avvenimenti comunque sgradevoli per il cliente.

Per questo motivo, le società fornitrici di carte di credito hanno creato un sistema per soddisfare i clienti che abbiano avuto un problema con una qualsiasi transazione. Il sistema è detto rifiuto d'addebito, o chargeback. Seguendo tale procedura, il cliente deve semplicemente informare l'azienda che ha emesso la sua carta dell'esistenza di un contenzioso: sarà poi quest'ultima che lo assisterà a risolvere la questione.

Per avviare una procedura di chargeback, il titolare della carta deve presentare—gratuitamente—un reclamo, servendosi di un modulo offerto dalla compagnia della sua carta (spesso il modulo si trova sul retro dell'estratto conto mensile della carta stessa). Una volta ricevuto il reclamo, la compagnia può richiedere al titolare della carta la documentazione necessaria a sostenere le sue pretese. Qualora le richieste del cliente appaiano giustificate, la banca avvierà un rifiuto d'addebito nei confronti della banca dell'esercente: ciò significa che la banca del titolare della carta si farà restituire il denaro dalla banca del rivenditore. Quest'ultima non può opporsi in alcun modo, perché ciascuna banca che partecipa al sistema ha sottoscritto un contratto che prevede esplicitamente queste procedure di ricorso.

A quel punto l'esercente avrà la possibilità di presentare gli elementi di prova a sua discolpa. Qualora la sua banca sia convinta della buona fede del rivenditore, essa avvierà a sua volta una procedura di chargeback ai danni della banca del titolare della carta, vale a dire che si riapproprierà del denaro da quest'ultima. Nel caso la vertenza si trascini e non possa venire risolta tra le due banche, si farà ricorso all'arbitrato dalla compagnia di carte di credito.

Dal punto di vista del consumatore, è preferibile la procedura di rifiuto di addebito o il ricorso al sistema giudiziario statale? Ovviamente non vi è alcuna garanzia che l'uno o l'altro sistema di giustizia produca necessariamente il risultato più giusto. Tuttavia è il caso di considerare i seguenti vantaggi di un sistema privato.

Nel regime di chargeback, le procedure di ricorso per un cliente che ritenga di essere stato defraudato sono decisamente più semplici e funzionali. Quando un cliente desidera presentare reclamo, l'istituto che ha emesso la carta di credito è disponibile a prestargli assistenza telefonica, solitamente a titolo gratuito, ventiquattr'ore al giorno, 365 giorni all'anno. Una volta presentato reclamo, il cliente non deve assumere un avvocato: è la banca che ricorre alle proprie risorse per occuparsi del caso, mettendo il consumatore su un piede di parità rispetto al rivenditore, a prescindere da quanto ricco e potente possa essere quest'ultimo.

La banca può attuare una procedura di rifiuto d'addebito nei confronti di qualsiasi esercente in qualsiasi parte del mondo, con l'eccezione di alcuni paesi, come la Francia, il cui ordinamento vieta la possibilità di eseguire la procedura di chargeback al fine di proteggere i commercianti.

In considerazione di questi vantaggi e degli inconvenienti del sistema statale, quale titolare di carta di credito non sceglierebbe l'alternativa privata?

Tutto ciò ha lo scopo di dimostrare che la diffusa convinzione che solo i poteri pubblici possano garantire la giustizia nei casi di frodi ai danni dei consumatori è del tutto infondata. Anzi, come abbiamo visto, in questo campo la capacità dello Stato di garantire la giustizia è decisamente inferiore.

Soggetti alla verifica del tribunale?

Si potrebbe obiettare che le relazioni tra banche, rivenditori e titolari di carte di credito sono governate da contratti che, per quanto contengano clausole che prevedono l'arbitrato privato, in ultima analisi sono soggetti alla verifica dei tribunali statali. Questo è vero, ma in realtà non è importante.

Il collante che unisce tutti questi accordi non è la minaccia di intervento statale, bensì il desiderio di continuare ad avere rapporti d'affari gli uni con gli altri. I titolari di carte di credito vogliono pagare senza fare uso di contanti e i rivenditori vogliono accettare le loro carte. È per questo motivo che gli uni e gli altri accettano i termini stabiliti dalle loro banche e dalle società fornitrici di carte di credito. Anche se lo Stato si astenesse dall'intervenire nelle controversie, questo aspetto non cambierebbe. Vale a dire, se una compagnia non potesse confidare nelle autorità pubbliche per far rispettare l'impegno di una banca associata ad ottemperare alle procedure di chargeback, ciò non comporterebbe la fine del sistema delle carte di credito, né della procedura di rifiuto d'addebito.

Per ridurre al minimo il rischio di mancato rispetto degli accordi in assenza dell'intervento delle autorità, le parti dovrebbero dedicare più tempo e denaro al fine di accertare l'affidabilità delle controparti del contratto. Ad esempio, sarebbe necessario destinare maggiori risorse per indagare la storia aziendale dei singoli rivenditori prima di concedere loro la possibilità di accettare carte di credito. Anche in questo caso, sarebbe possibile avvalersi dell'assistenza di un solido sistema di uffici di credito.

In queste circostanze, le banche avrebbero un forte incentivo a destinare una quantità ottimale di risorse per determinare chi rispetterà gli impegni. Ciò è esattamente l'opposto di quanto si verifica nel caso dello Stato, che non ha alcun incentivo ad investire la quantità ottimale di risorse—ammesso che sia in grado di determinare quale sia il loro livello ottimale—per risolvere le vertenze contrattuali quando le cose vanno storte.

Oggi 18 milioni di rivenditori accettano carte Visa, e il circuito MasterCard non è molto lontano da quella cifra. Negli Stati Uniti, in alcuni segmenti di mercato (supermercati, centri commerciali e benzinai) l'accettazione delle carte di credito è pressoché universale. E, come tutti sanno, la carta di credito è il principale mezzo di pagamento più comune per le transazioni online.

La tecnologia ha schiuso innumerevoli opportunità di commercio agli individui di ogni angolo del mondo. Il regime di rifiuto d'addebito accresce tali opportunità, garantendo ai consumatori la certezza di poter disporre di una possibilità di ricorso qualora vengano defraudati, senza che si renda necessario affidarsi al sistema invecchiato, inefficiente, inefficace e dispendioso dei tribunali statali.

J.H. Huebert è avvocato e giornalista freelance. Questo articolo è stato originariamente pubblicato nel numero di aprile 2005 di The Freeman e si basa su ricerche condotte nel 2003-2004 come John M. Olin Student Fellow presso la University of Chicago Law School. Si ringraziano The Freeman e the Foundation for Economic Education per aver cortesemente consentito alla pubblicazione.