

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MARTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) DI STASO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) SOLDATI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA DI STASO

Seduta del 17/12/2019

### FATTO

Parte ricorrente riferisce che in data 12/02/2019 effettuava l'acquisto *on line* di un cellulare; il venditore, pur avendo ricevuto il pagamento nella stessa data, non ha consegnato il bene nelle tempistiche da lui dichiarate. Dopo diversi tentativi a mezzo telefonico, e-mail e mediante R.R., il venditore non consegnava il bene e non restituiva i soldi; in data 15/04/2019 veniva effettuata denuncia presso la Polizia Postale e l'accaduto veniva segnalato ad una associazione a tutela dei consumatori. Terminati tutti i possibili tentativi, in data 01/08/2019 e poi in data 10/09/2019 effettuava richiesta di *chargeback* all'intermediario, senza esito positivo.

Il ricorrente chiede all'ABF che venga applicata la procedura di Charge Backcome con la relativa restituzione della somma di euro 414,00.

L'intermediario eccepisce che l'intermediario è responsabile solo di un eventuale inadempimento o inesatto adempimento nell'esecuzione di una operazione di pagamento, come avviene nel caso di esecuzione di pagamenti non autorizzati, di errori nell'individuazione del beneficiario ovvero di erroneità nell'indicazione dell'importo da addebitare; in base all'art. 17, c. 7, D.Lgs. n. 11/2010, come chiarito dal Collegio di Coordinamento, n. 1260/14: «il diritto al rimborso non deriva dal fatto che è insorta una disputa tra il pagatore ed il beneficiario, ma può essere attribuito al pagatore nei confronti del prestatore di servizi di pagamento (in deroga la principio di irrevocabilità) da clausole



del contratto quadro, da norme di legge nazionali o da fonti sub legali nazionali, nel caso di disputa tra il pagatore ed il beneficiario del pagamento». La materia del contendere attiene dunque alla possibilità che l'utilizzatore di una carta ottenga dall'emittente il rimborso della somma oggetto di transazione nell'ipotesi di inadempimento dell'esercente (procedura di *chargeback*): tale procedura consente di procedere al rimborso di una transazione prevedendo che l'intermediario emittente la carta (*issuer*) possa regolare lo storno dell'addebito in accordo con l'intermediario dell'esercente (*acquirer*) attraverso le infrastrutture del circuito di pagamento. Lo storno è dunque chiesto per motivi che non attengono al rapporto con l'erogatore del servizio di pagamento: il motivo della richiesta di annullamento dell'operazione è quindi del tutto esterno a tale rapporto e non è in alcun modo imputabile al gestore dei servizi di pagamento. L'intermediario asserisce inoltre che la procedura di *chargeback* non attribuisce un diritto incondizionato al rimborso essendo sottoposto ai limiti e alle condizioni previste da i regolamenti dei Circuiti Internazionali di pagamento (art. 17, c. 8, D.Lgs. n. 11/2010), tra cui, nel caso di specie, il termine di 120 giorni dalla data di esecuzione della transazione per l'attivazione della procedura di *chargeback*; inoltre il ricorrente ha lasciato decorrere 170 giorni tra la data di addebito (12/2/19) e l'inoltro della domanda di rimborso (1/8/19); ciò non ha permesso alla banca di attivare la procedura di *chargeback*.

La resistente chiede il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

L'odierna controversia si inquadra nella tematica del c.d. charge back: il cliente utilizza uno strumento di pagamento per acquistare un bene o un servizio, e poi lamenta l'inadempimento da parte del fornitore di quest'ultimo; a fronte dell'esito negativo dell'operazione di acquisto, il cliente si rivolge al prestatore del servizio di pagamento per ottenere il rimborso dell'importo erogato.

La tematica impinge nella questione rappresentata dalla irrevocabilità dell'operazione di pagamento, alla luce dell'estraneità dell'intermediario all'operazione di acquisto, che intercorre tra il medesimo cliente ed il fornitore del bene o servizio. La materia è regolata dall'art. 17 del d. lgs. 11/2010; secondo l'interpretazione che ne ha fornito il Collegio di coordinamento (decisione n. 1259/2014), l'applicazione della norma deve essere verificata alla luce della disciplina del rapporto contrattuale tra pagatore e prestatore del servizio di pagamento.

Orbene, come documentato dall'intermediario resistente, la disciplina negoziale vigente nel caso di specie attribuisce al cliente il diritto di ottenere il rimborso dei pagamenti effettuati, ma subordina tale prerogativa al fatto che le richieste di charge back siano presentate entro il termine di centoventi giorni dalla data dell'operazione; decorso il termine, esse non sono più accoglibili.

Nel caso di specie il termine è decorso, essendo trascorsi 170 giorni tra la data di addebito (a febbraio 2018) e la data di domanda del rimborso (agosto 2018).



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
MARCELLO MARINARI