



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LOMBARDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PASQUARIELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA COSTA

Seduta del 26/10/2023

FATTO

La ricorrente dichiara di essere titolare di un'attività di noleggio auto e di aver concluso in data 07 settembre 2022 con l'intermediario resistente un contratto per i servizi di *acquiring* tramite POS. Afferma inoltre di aver concluso in data 14 dicembre 2022 con un proprio cliente un contratto per il noleggio di una flotta di veicoli per il corrispettivo di € 22.421,00 e di € 26.126,24, per un totale di € 48.637,24. Rappresenta che i pagamenti venivano effettuati dal cliente tramite la propria carta di credito e che le transazioni erano state eseguite alla presenza fisica del titolare della carta. Lamenta che l'intermediario avrebbe bloccato illegittimamente le transazioni eseguite dal proprio cliente e che il 2 gennaio 2023 le chiedeva di fornire copia degli scontrini e delle fatture a fronte di una presunta contestazione (c.d. *chargeback*) da parte del titolare della carta. Rappresenta di aver inoltrato all'intermediario la documentazione richiesta, accompagnata dalla dichiarazione del cliente interessato in cui lo stesso dichiarava di essere il titolare della carta di credito e negava di aver effettuato contestazioni relative alle transazioni effettuate a favore della società ricorrente. L'intermediario non provvedeva ad accreditare le somme relative alle transazioni bloccate, provvedendo invece in data 12 gennaio 2023 a risolvere il contratto per i servizi di *acquiring* addebitando altresì le commissioni per le transazioni in sospeso. La società ricorrente chiede quindi all'Arbitro la restituzione di € 48.637,24 oltre interessi legali dal dovuto al saldo nonché il rimborso delle spese della procedura da liquidarsi in €



1.268,80 ovvero in via equitativa.

Con controdeduzioni dd. 2 giugno 2023 l'intermediario eccepiva che i pagamenti erano stati sospesi a causa della presenza anomala di richieste di annullamento (c.d. "chargeback") relativamente a n. 10 transazioni processate con il terminale POS in uso al ricorrente, per un ammontare complessivo di € 50.666,24. Rappresenta che le richieste di chargeback erano state avviate dalla Banca del pagatore che avrebbe lamentato l'invalidità delle transazioni processate, perché non regolarmente e correttamente autorizzate. Afferma che, in considerazione della riscontrata operatività sospetta, nonché dell'anomala presenza di chargeback, in data 27 dicembre 2022 sospendeva gli accrediti alla ricorrente, in ossequio alla disposizione di cui all'art. 10 comma 2 del contratto dallo stesso sottoscritto. Riferisce di aver avviato, come di prassi, una fase istruttoria per tentare di difendere l'operato della società ricorrente e la legittimità delle transazioni contestate, attivando altresì la procedura di pre-arbitrato tramite il circuito della carta di credito. Per questo motivo, si rivolgeva alla ricorrente con le richieste del 28 dicembre 2022 e del 2 gennaio 2023 per ottenere la documentazione giustificativa "delle 9 transazioni" oggetto di contestazione. Riferisce che la ricorrente avrebbe riscontrato alle suddette richieste, inviando solo la documentazione contabile relativa al servizio di noleggio prestato, corredata dagli scontrini POS delle transazioni ma non il regolamento di noleggio con i *General Terms & Conditions* debitamente firmato dal titolare della carta, nonché i contratti di noleggio su cui si fondavano i pagamenti, omettendo quindi di fornire la prova della effettiva erogazione del servizio di noleggio. Afferma che le procedure di pre-arbitrato venivano tutte rigettate sia a causa della parziale documentazione prodotta dalla ricorrente sia a causa della chiusura oltre i termini consentiti dal contratto di *acquiring* delle pre-autorizzazioni. L'operatività della ricorrente presentava anomalie anche con riguardo alle modalità con cui erano state gestite le transazioni che risultavano pre-autorizzate in presenza della carta fisica ma chiuse senza la presenza del titolare della carta. Dichiara che nello stesso periodo gli sarebbero pervenute altre richieste di chargeback, relative ad altro *merchant*, convenzionato con la ricorrente. A seguito di verifiche, si accertava che la predetta società era sempre riconducibile al legale rappresentante dell'odierna ricorrente. In considerazione della riscontrata operatività sospetta in data 11 gennaio 2023, decideva inoltre, sulla base alle proprie policy, di risolvere il contratto con la ricorrente per sospetta frode. Afferma di aver presentato avanti alla Procura della Repubblica un esposto per i fatti descritti. Chiede quindi all'Arbitro il rigetto del ricorso.

Con repliche dd. 23.06.2023 la ricorrente eccepisce che nessuna prova era stata fornita dall'intermediario in merito alla ricezione da parte della banca del terzo pagatore delle pretese contestazioni. Dichiara altresì di aver inoltrato all'intermediario tutta la documentazione necessaria in caso di apertura di una disputa. Rileva che, contrariamente a quanto affermato dall'intermediario, tutte le transazioni pre-autorizzate sono state chiuse nel termine previsto dall'art. 38.3 lett. E (30 giorni). Insiste per l'accoglimento del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'Arbitro è relativa alla pratica di "chargeback", consistente nel riaddebito, da parte dell'emittente di uno strumento di pagamento, di una somma dapprima accreditata ad un esercente convenzionato, in seguito all'accertamento dell'uso abusivo dello strumento di pagamento stesso.



Nel caso di specie la società ricorrente dichiara di aver concluso con l'intermediario resistente un contratto di acquiring per la gestione dei servizi di pagamento tramite carta di credito. La ricorrente contesta l'illegittima sospensione da parte dell'intermediario dell'accredito di n. 9 transazioni effettuate dal proprio cliente per l'importo complessivo di euro 48.637,24 in considerazione sia dell'inesistenza di alcuna contestazione (chargeback) da parte della banca del pagatore sia dell'inesistenza di alcuna anomalia nella gestione delle predette transazioni che risultavano invece tutte regolarmente autorizzate nei termini e secondo le modalità previste contrattualmente.

Ritiene il Collegio che il ricorso vada parzialmente accolto. Infatti, l'intermediario se da un lato dichiara di aver sospeso le predette transazioni in conseguenza delle richieste di annullamento dalla banca del terzo pagatore, la quale ne avrebbe segnalato l'invalidità delle transazioni in quanto non correttamente autorizzate, dall'altro non allega in atti alcuna evidenza documentale di tali richieste di annullamento. È invece lo stesso ricorrente a fornire la prova sia dell'esistenza delle transazioni oggetto del ricorso tramite la produzione degli scontrini POS delle stesse sia di copia del contratto di noleggio stipulato con il terzo pagatore oltre ad una dichiarazione di quest'ultimo in cui riconosce tutti i pagamenti effettuati nei confronti della ricorrente, affermando di non aver avanzato alcuna contestazione in merito ad essi. Parimenti priva di riscontro risulta l'affermazione dell'intermediario resistente secondo cui l'operatività della ricorrente presentava anomalie tali da giustificare la sospensione dei pagamenti. In primo luogo, diversamente da quanto sostenuto dall'intermediario, tutte le operazioni in contestazione, ad eccezione dell'operazione pre-autorizzata il 21 novembre 2022 e chiusa il 22 dicembre 2022 per l'importo di euro 3.400,00, hanno rispettato il termine di 30 giorni previsto dall'art. 38.3 lett. E del contratto di acquiring per chiudere le transazioni pre-autorizzate (docc. 2 e 3 della ricorrente). In secondo luogo, le transazioni risultano tutte pre-autorizzate alla presenza della carta fisica ("PIN verified"), non risultando invece necessaria al momento della chiusura della transazione pre-autorizzata la presenza fisica del titolare della carta e la digitazione del PIN. La correttezza di tale procedura di identificazione risulta confermata sia dall'art. 38.4 del contratto di acquiring che prevede espressamente la funzionalità di operazioni pre-autorizzate senza la presenza fisica del titolare della carta sia dai chiarimenti EBA. Infatti, l'"EBA Q&A ID: 4031/2018", precisa che quando il pagatore, per il pagamento della fornitura di beni e servizi, conferisce al beneficiario un mandato ad avviare una serie di operazioni attraverso un particolare strumento di pagamento, le operazioni avviate successivamente dal beneficiario sulla base di tale mandato non sono soggette all'autenticazione forte del cliente (SCA). Ne consegue che, nel caso di specie, in sede di chiusura delle transazioni pre-autorizzate non era necessaria la presenza fisica del titolare della carta e la digitazione del PIN (il "NO CVM").

Alla luce di quanto sopra, il Collegio accerta il diritto della ricorrente alla restituzione dell'importo di euro 45.237,24 (48.637,24, detratto l'importo pari a Euro 3.400,00 relativo alla transazione autorizzata il 21 novembre 2022) oltre gli interessi legali dal dì del dovuto fino al saldo (cfr. Collegio di Coord. n. 5304/2013) ed il rimborso delle spese legali da liquidarsi secondo l'importo di cui alla fattura allegata dalla ricorrente (cfr. doc. 12).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARCELLO MARINARI