

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - GIUSEPPE SORRENTINO

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente contesta cinque operazioni effettuate con la propria carta su un sito, poi rivelatosi fraudolento, che simulava una piattaforma virtuale; la stessa riferisce, poi, di aver presentato denuncia, su richiesta della banca, al fine di attivare la procedura di chargeback. Date le premesse, ricorre all'Arbitro affinché accerti la negligente gestione, da parte della banca, della procedura di riaddebito e, per l'effetto, ordini il rimborso della somma di € 2.999,00, relativo a tre operazioni effettuate in buona fede su un sito rivelatosi fraudolento; in particolare contesta all'intermediario la errata valutazione della documentazione, contenente dati inventati e privi di elementi essenziali, inoltrata dall'esercente per giustificare l'incasso di tre pagamenti imputati a servizi digitali. L'intermediario, tempestivamente costituito, in prima battuta evidenzia la colpa grave del cliente, su cui gravava l'onere di verificare l'attendibilità di un sito prima di acquistare un bene e/o un servizio. Precisa ancora che, non essendo stato possibile effettuare un tentativo di recupero, poiché tutte le operazioni sono state correttamente autenticate con 3DS, attivava prontamente una procedura di chargeback di "non frode". Per le tre transazioni contestate l'esercente non accettava l'addebito ed inviava una documentazione a supporto, nella quale veniva evidenziata la corretta erogazione del servizio richiesto (beni digitali). La resistente conclude specificando che, come pacificamente dichiarato da controparte, tutte le transazioni sono state autorizzate con SCA (ricezione notifica push + riconoscimento biometrico), in assenza di anomalie. Ritenendo, pertanto, che non sussistano elementi di responsabilità a proprio carico e che parte ricorrente avesse gli strumenti utili per accorgersi della natura truffaldina dell'offerta, cui spontaneamente aderiva, insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia in esame ha ad oggetto l'eventuale responsabilità dell'intermediario resistente, in qualità di emittente della carta di pagamento (issuer), nell'ambito di una pratica di chargeback relativa a cinque disposizioni di pagamento on line, per un importo complessivo di € 4.798,00; poiché due operazioni (rispettivamente di € 999,00 e di € 800,00) risultano pacificamente rimborsate, oggetto di contestazione sono le tre operazioni di € 999,00, € 1.000,00 ed € 1.000,00 (per un totale di € 2.999,00) relative all'acquisto di servizi digitali. In via preliminare va evidenziato che, trattandosi pacificamente di operazioni disposte per intero dal pagatore, non risulta applicabile il particolare regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate previsto dalla PSD2. Dunque, l'indagine del collegio non può che riguardare eventuali responsabilità dell'istituto nella gestione della procedura di chargeback. È doveroso premettere, al fine di definire le coordinate ermeneutiche, che la procedura di riaddebito (cd. chargeback) non viene attivata dall'intermediario in ragione di un obbligo derivante dalla normativa di settore che, all'opposto, prevede la generale irrevocabilità dell'ordine di pagamento (vd. art. 17 del d.lgs. 11/2010), facendo salvi eventuali accordi negoziali in deroga (cfr. sul punto Collegio di Coordinamento, decisioni nn. 1259/2014 e 1260/2014, secondo cui la condotta dell'intermediario sarebbe immune da censure atteso il fatto che si è limitato a dare diligente esecuzione all'ordine di pagamento, regolarmente impartito ed autorizzato dal ricorrente). Si tratta, pertanto, di una procedura applicabile non in forza di legge, bensì in virtù di una specifica clausola contrattuale o altro accordo negoziale tra l'emittente e il titolare della carta (cardholder); secondo l'orientamento dei Collegi la legittimità di un'operazione di chargeback va valutata sulla base del regolamento contrattuale disciplinante il rapporto in essere tra le parti e contenente le regole dell'allocazione del rischio in caso di disconoscimento dell'operazione, essendo i regolamenti dei circuiti internazionali accordi negoziali estranei al rapporto tra intermediario e ricorrente. Infatti, secondo l'orientamento dell'ABF nel caso di acquisto di beni e servizi, il soggetto responsabile dell'inadempimento è il beneficiario del pagamento e non già la banca emittente, la quale risponde soltanto dell'eventuale inadempimento nell'esecuzione del servizio di pagamento, salvo che non sia diversamente previsto contrattualmente o dalla legge (cfr., ex multis, Collegio di Bari, decisione n. 20137/18). Orbene, vista la chiarezza dell'orientamento espresso dal collegio di coordinamento, ogni questione riguardante l'allocazione del rischio, tra cliente ed intermediario, nella gestione della procedura di chargeback deve necessariamente trovare la sua precisa disciplina nel regolamento negoziale, in assenza del quale nessuna valutazione può essere compiuta circa la ripartizione delle responsabilità tra le parti. Non avendo il ricorrente prodotto il contratto è preclusa all'Arbitro qualsiasi indagine e valutazione sulla fondatezza della domanda. Ogni altra questione è da intendersi assorbita.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE