

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) ROBUSTELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CARMELA ROBUSTELLA

Seduta del 17/12/2025

FATTO

La ricorrente afferma di essere titolare dell'omonima agenzia di viaggi, e che in data 12/03/2025 si erano recati presso la sua agenzia "due ragazzi", che avevano chiesto l'emissione di biglietti aerei "per conto terzi", fornendo i relativi documenti di riconoscimento. Precisa che tale operazione è consentita dalle agenzie viaggio, purché l'acquisto sia effettuato in uno Stato dove sia accettata la forma di pagamento utilizzata, e che nel caso di specie era stata richiesta la prenotazione dei biglietti aerei per altre tre persone.

Rappresenta che, dopo l'emissione dei predetti biglietti, era stato richiesto di modificare le prenotazioni al fine di aggiungere ulteriori bagagli nella stiva dell'aereo, e che il prezzo complessivo era aumentato a complessivi € 2.199,17, oltre diritti di agenzia.

Soggiunge che uno dei clienti aveva altresì compilato l'informativa sulla privacy ed il contratto di viaggio a suo nome, effettuando due diverse transazioni di € 1.160 e di € 370 a causa di "limitazioni al plafond", utilizzando una carta di pagamento "virtuale" presente sul suo mobile wallet e inserendo il relativo PIN. Precisa che la residua somma di € 920 era stata pagata, invece, dall'altro cliente, utilizzando la sua carta di pagamento; le prime due operazioni erano state successivamente contestate dal titolare della carta e, pertanto, le stesse erano state addebitate dall'intermediario resistente a suo carico.

Conclude sostenendo di aver agito nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, e che non può rispondere per l'utilizzo fraudolento di carte di pagamento ad opera di terzi.

L'intermediario resistente, costituitosi ritualmente, fa presente che dalle verifiche effettuate era emerso che: il 12/03/2025 l'agenzia viaggi della ricorrente aveva venduto dei biglietti aerei a "due persone" che li avevano acquistati per conto terzi; i pagamenti erano stati effettuati senza la presenza fisica della carta e senza il riconoscimento del suo titolare, mediante "firma o PIN o codice di sicurezza 3D Secure"; la ricorrente aveva emesso i biglietti per complessivi € 2.450,00, frazionando l'importo in tre transazioni da € 1.160, € 370 e € 920, quest'ultima non contestata dal titolare della carta.

Il 16 maggio 2025 l'intermediario aveva nel frattempo ricevuto apposita segnalazione di operazione fraudolenta, con riferimento anche ai cennati movimenti, da parte del titolare effettivo della carta (soggetto terzo non parte del presente ricorso); pertanto, al fine di valutare la richiesta di chargeback, aveva richiesto all'esercente (ricorrente) documentazione attestante la regolarità delle due transazioni contestate.

L'intermediario dichiara che quanto fornito non è risultato idoneo per respingere la richiesta di chargeback; pertanto, aveva provveduto a rimborsare i relativi importi in favore del titolare effettivo della carta, con conseguente addebito degli stessi a carico dell'esercente.

Ciò esposto, fa presente che nel caso in cui un'operazione sia oggetto di contestazione da parte del titolare che è rimasto vittima di un utilizzo fraudolento, se la transazione è avvenuta senza la presenza fisica della carta e senza il riconoscimento del titolare, la contestazione non può essere respinta. Pertanto, nel caso in esame ha addebitato a carico della ricorrente gli importi contestati dal titolare della carta, secondo quanto previsto dalle norme dei circuiti internazionali e dalle condizioni generali di contratto.

La ricorrente, in sede di repliche, sostiene che i pagamenti contestati non erano avvenuti "a distanza", bensì presso i locali commerciali della sua agenzia viaggi, alla presenza fisica del soggetto che aveva disposto il pagamento. Precisa che quest'ultimo non aveva utilizzato una "carta fisica", ma uno strumento di pagamento ad essa equiparato.

Richiama la definizione di carta di pagamento fornita dall'art. 1 delle condizioni generali di contratto, sostenendo che anche lo smartphone utilizzato possa considerarsi una "Carta", con la conseguenza che le transazioni contestate devono essere qualificate come "card present".

Contesta altresì l'assunto di controparte secondo cui le transazioni erano avvenute in assenza di riconoscimento del titolare "tramite firma o PIN o codice di sicurezza 3D Secure", in quanto nel caso in esame le operazioni erano state autorizzate mediante inserimento del codice PIN da parte di uno dei clienti sul proprio mobile device. Precisa che l'inserimento del PIN rappresenta una delle forme di autenticazione del cliente "più sicure" e che la stessa rientra pienamente nella definizione di "Autenticazione Forte", essendo presente l'elemento di possesso e quello di conoscenza.

Pertanto, ritiene di aver operato con un grado di diligenza e prudenza che "va ben oltre gli obblighi contrattuali", in quanto nel caso in esame aveva: richiesto ed ottenuto i documenti di riconoscimento dei soggetti presenti nella sua agenzia viaggi; verificato che il "nominativo" visualizzato sull'App wallet del mobile device corrispondeva a quello del soggetto che stava effettuando il pagamento.

Richiama altresì il "modulo per chargeback passivi", dal cui esame si evince che l'intermediario aveva "tentato di incasellare forzatamente" le operazioni contestate nella categoria "acquisto e-commerce/vendita a distanza", anche se non si era trattato di una vendita a distanza, bensì di una "vendita diretta in un punto vendita fisico". Precisa che per tale categoria di operazioni la sicurezza è garantita dalla "lettura elettronica della carta (lettura Chip o Banda, a contatto o in modalità contactless, tramite avvicinamento di smartphone, orologio, etc.) e con verifica del Titolare in fase di emissione

scontrino POS tramite firma, PIN, o come indicato dal POS”, e che le transazioni in esame erano avvenute mediante “avvicinamento di smartphone” e la verifica del titolare della carta.

Conclude ritenendo che la responsabilità per l’eventuale utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento non possa ricadere sulla sua agenzia viaggi, avendo correttamente gestito le transazioni “card present” con autenticazione forte, nel pieno rispetto degli obblighi contrattuali.

DIRITTO

La controversia in esame riguarda l’accertamento della legittimità della condotta tenuta *dall’acquirer* (intermediario resistente), in relazione alla fornitura da parte della titolare di un’agenzia viaggi (ricorrente) di servizi di prenotazione di alcuni biglietti aerei acquistati mediante carta di credito, nell’ambito di una procedura di *chargeback* attivata in seguito ad una disputa aperta dal titolare della carta di pagamento.

Nel caso sottoposto al Collegio tra l’esercente/ricorrente e l’intermediario *acquirer* esiste una convenzione (contratto di *acquiring*), per cui il secondo mette a disposizione del primo un apparecchio POS per consentire la gestione degli acquisti dei beni e servizi forniti dall’esercente, effettuati dai titolari delle carte di credito; in un secondo momento, gli importi delle transazioni vengono addebitate sui conti dei titolari delle carte degli intermediari emittenti (issuer).

Il Collegio precisa che sulla base di detta convenzione, se il titolare della carta disconosce l’operazione – come è avvenuto nel caso di specie – si apre la procedura di disputa, nella quale *l’acquirer* viene coinvolto per acquisire la documentazione necessaria per rispondere alle richieste dell’issuer. Dall’esito negativo (per l’esercente) della procedura di disputa, consegue il *chargeback* che prevede, a fronte del rimborso al titolare della carta dell’importo di una transazione non autorizzata, lo storno della relativa somma al beneficiario dello stesso pagamento.

In particolare, la controversia riguarda due transazioni di € 1.160 e € 370 effettuate tramite la medesima carta di pagamento (n. **7130) il 12/03/2025, rispettivamente alle ore 15:54 e 16:36, per un importo complessivo di € 1.530,00.

Tanto premesso, il Collegio precisa che la questione della validità e/o della meritevolezza delle clausole che connotano le convenzioni di *chargeback* rappresenta una problematica controversa che, oltre ad esser stata esaminata a più riprese dai Collegi territoriali, è stata oggetto anche di diverse pronunce rese dal Collegio di Coordinamento.

Invero, dapprima, con la decisione n. 3299/2012, il Collegio ha stabilito il principio per cui la clausola di *chargeback* è nulla ai sensi dell’art. 1229 c.c. ogniqualvolta essa “conduca all’esclusione di responsabilità dell’emittente”, anche nel caso in cui quest’ultimo debba rispondere a titolo di dolo o colpa grave; al contrario, la menzionata clausola mantiene la propria validità allorché la circostanza che ha reso necessario il *chargeback* scaturisca dall’inadempimento dell’esercente ai doveri di diligenza e prudenza che gli competono.

Il medesimo principio è stato poi confermato dalla seconda pronuncia del Collegio di Coordinamento (n. 5103/2013) anche nell’ipotesi di indebito utilizzo della carta perpetrato “a distanza”, senza la contestuale presenza fisica dell’esercente e dell’utilizzatore dello strumento di pagamento.

Il Collegio di Coordinamento ha così enfatizzato gli obblighi di protezione esistenti in capo agli intermediari; obblighi di protezione “che non possono integralmente annullarsi in presenza di una mera contestazione da parte del titolare (vero o apparente) pagatore, senza che gravi altresì [sugli stessi intermediari] un obbligo di adoperarsi per accertare la reale fondatezza della doglianza”.

Il Collegio precisa, inoltre, che sebbene le suddette pronunce si riferiscano al rapporto tra emittente ed esercente, i principi ivi enucleati parrebbero applicabili anche al rapporto tra esercente ed intermediario

acquirer (cfr. ex multis Collegio di Napoli, decisioni n. 10105/2023 e 4311/2023, Collegio di Bari decisioni n. 13515/2023 e 7700/2022,

Ciò premesso e venendo al caso in esame, il Collegio procede all'esame del contratto di convenzionamento intercorso tra le parti del presente procedimento e, in particolare, delle condizioni contrattuali applicate al rapporto in oggetto, prodotte in atti dalla parte resistente. In particolare, nel caso in esame si rileva che:

- l'art. 1 definisce i termini e le espressioni utilizzate nel regolamento contrattuale, prevedendo che all'interno della definizione di Carta/e "rientrano inoltre [...] anche strumenti diversi dalla Carta – ad es. telefono cellulare "smartphone" dotato di SIM opportunamente configurato con tecnologia NFC (*Near Field Communication*) –, collegati alla Carta medesima e che consentono l'acquisto di beni e/o servizi da parte del Titolare in modalità contactless";
- l'art. 7.2 chiarisce che, nei casi di "violazione degli obblighi e delle procedura di cui al Contratto, la Società invierà una comunicazione all'Esercente recante l'indicazione della contestazione e la richiesta di produrre copia di specifica documentazione", e che quest'ultimo "è tenuto a inviare alla Società tutta la documentazione richiesta entro 7 giorni dalla ricezione della citata comunicazione", altrimenti "la Società addebiterà il Conto Corrente dell'Esercente senza alcuna ulteriore formalità";
- l'art. 8.3 prevede che "qualora il Titolare [della carta] abbia formulato – entro i termini ed alle condizioni previsti dalla legge e dalle norme del Circuito – la contestazione relativa ad una Transazione non autorizzata, non eseguita o non correttamente eseguite ottenendone la rettifica e/o il rimborso da parte dell'emittente della Carta, la Società avrà diritto, a sua volta, di riaddebitare il Conto Corrente dell'Esercente per l'importo relativo alla Transazione già accreditato, e successivamente contestato dal Titolare [della carta], fatti salvi i casi di dolo o colpa grave della Società nell'adempimento degli obblighi di cui al Contratto";
- l'art. 10.1 elenca gli obblighi contrattuali a carico dell'esercente, tra i quali figurano quelli di astenersi "dal frazionare le operazioni di vendita" e dal "reiterare richieste di autorizzazione, sulla stessa carta e per importi decrescenti, a seguito di mancata autorizzazione per l'importo originale dell'operazione di vendita".

Così ricostruito il quadro normativo e contrattuale, il Collegio, al fine di verificare se il *chargeback* sia avvenuto in modo legittimo, analizza, anzitutto, le richieste di documentazione inviate dall'intermediario al ricorrente il 27/05/2025 per entrambe le transazioni contestate dal titolare della carta. Il Collegio constata che a tali richieste risulta allegato il modulo per "*chargeback* passivi", in cui è specificato che "[s]e la disputa riguarda un Titolare che dichiara di non aver mai effettuato la spesa, [l'intermediario non potrà] respingere la disputa *all'Issuer* (Banca Emittente la carta) per i seguenti motivi: la transazione è avvenuta senza la presenza fisica della carta; la transazione è avvenuta senza il riconoscimento del Titolare (tramite firma o PIN o codice di sicurezza 3D Secure)".

L'intermediario ha attestato in sede di controdeduzioni di aver ricevuto riscontro dall'esercente, ma ciò che è stato fornito (copia dei documenti di chi ha eseguito gli acquisti e copia degli scontrini POS manuali) non è stato considerato idoneo a respingere i *chargeback*. Al riguardo, ha pure confermato che il titolare effettivo della carta (M***i C***i) è risultato in realtà estraneo alle operazioni effettuate, ritenendo queste ultime quindi di natura fraudolenta.

In sede di repliche, la ricorrente ha ribadito la ricostruzione dei fatti oggetto di controversia già prospettata con la presentazione del ricorso, confermando che, dopo l'emissione dei biglietti aerei, il cliente aveva altresì compilato l'informativa sulla privacy ed il contratto di viaggio a suo nome, effettuando due diverse transazioni di € 1.160 e di € 370 a causa di "limitazioni al plafond" ed utilizzando una carta di pagamento "virtuale" presente sul suo mobile wallet. La ricorrente ha sostenuto che lo

smartphone utilizzato dal cliente possa considerarsi una “Carta”, e che le operazioni in esame erano state autorizzate mediante inserimento del codice PIN da parte del cliente sul proprio mobile device.

Il Collegio rileva, tuttavia che, in base a quanto riassumibile dalle dichiarazioni formulate e dalla documentazione rassegnata, nel caso in esame la ricorrente non avrebbe osservato gli obblighi a carico dell’esercente previsti dall’art. 10.1, con particolare riguardo all’obbligo di astenersi “dal frazionare le operazioni di vendita” e dal “reiterare richieste di autorizzazione, sulla stessa carta e per importi decrescenti, a seguito di mancata autorizzazione per l’importo originale dell’operazione di vendita” (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 5103/2013). Il Collegio di Coordinamento ha chiarito che la clausola di *chargeback* deve reputarsi senz’altro valida ed efficace “per le ipotesi in cui l’evento generatore del *chargeback* debba ricondursi alla violazione da parte dell’esercente degli obblighi di comportamento diligente e prudente gravanti su quest’ultimo” (Collegio di Coordinamento, decisione n. 3299/2012).

Per quanto concerne invece le previsioni dell’art. 7.2, la ricorrente – a giudizio dell’intermediario - non avrebbe riscontrato le richieste di documentazione in modo da consentire il rigetto della richiesta di *chargeback* (anche se non risulta prodotta in atti copia di tale documentazione).

Resta, tuttavia, evidente, a parere del Collegio, che la ricorrente non abbia rispettato le procedure così come regolate nella convenzione e che, quindi, la sua richiesta non sia meritevole di accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE