

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) ISAIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 19/12/2025

FATTO

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di € 1.245,00 corrispondente all'importo di operazioni per le quali è stato richiesto il *chargeback*.

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- di aver presentato all'intermediario una contestazione, relativa ad alcune operazioni di pagamento, per ottenere il rimborso dell'importo complessivo di € 3.045,00;
- di aver ricevuto soltanto una parte della somma, ragione per cui residuerebbero € 1.935,00;
- che, nonostante i propri ripetuti solleciti, l'intermediario non ha fornito alcuna risposta formale o comunque indicazioni chiare e risolutive;
- che, in una delle conversazioni telefoniche, l'operatrice le ha riferito che avrebbe ricevuto l'importo residuo e che la pratica era ancora in lavorazione;
- di non aver ricevuto ulteriori aggiornamenti ufficiali da parte della banca.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato che:

- il ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 1.935,00, relativa all'acquisto di merce e/o servizi, effettuata su siti esteri, tra il 26 e il 28 ottobre 2024 e il 6 e 7 novembre 2024;

- il ricorrente ha eseguito in tutto dieci transazioni e-commerce, cinque delle quali sono state già riaccreditate sul conto corrente a seguito di esito positivo del chargeback;
- ha provveduto al rimborso della somma di € 1.110,00 in data 12.05.2025, quindi dell'ulteriore somma di € 861,66 in data 11.09.2025;
- pertanto, la somma residua in contestazione è pari a € 1.245,00 e riguarda le altre cinque operazioni eseguite con la carta di debito n. *****02;
- per tali operazioni, gli esercenti ai quali la banca ha respinto le spese tramite la procedura *chargeback* hanno fornito la relativa documentazione tramite il circuito internazionale utilizzato, dal quale non sono emerse irregolarità;
- pertanto, non è stato possibile intraprendere alcuna altra azione aggiuntiva;
- infatti, la banca è parte terza rispetto al rapporto contrattuale instaurato tra il ricorrente e i vari "*merchants*" (siti internet esteri), pertanto, ogni contestazione relativa all'acquisto di beni e/o servizi deve essere presentata direttamente alla controparte contrattuale.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato che:

- ha tentato più volte di contattare l'intermediario via email per ottenere aggiornamenti sulla pratica di chargeback, senza tuttavia ricevere alcuna risposta;
- non ha mai ricevuto copia delle risposte degli esercenti né è mai stata messa in condizione di poterle visionare e/o replicare, come invece è previsto "*dalle procedure di trasparenza e correttezza che la banca è tenuta a rispettare*";
- è venuto a conoscenza soltanto adesso che la pratica di chargeback è stata chiusa a proprio sfavore, senza che le sia stata fornito alcun aggiornamento e/o la possibilità di interlocuzione;
- tale condotta costituisce una grave violazione del suo diritto di partecipare attivamente al procedimento e di contestare le prove addotte dagli esercenti;
- con riferimento al pagamento di € 100,00, per l'acquisto del corso C** L*** M*** P*** non ha ricevuto alcun servizio da parte dell'esercente;
- peraltro, "*è evidente l'assurdità della situazione*", in quanto risulterebbe aver acquistato per ben otto volte lo stesso corso;
- con riferimento alle transazioni a favore di F****, al di là del fatto che l'esercente afferma falsamente che non vi siano mai stati contatti tra le parti (circostanza non veritiera come emerge dalla documentazione allegata), comunque non ha usufruito di alcun servizio per le somme addebitate;
- con riferimento alle transazioni a favore di M***, l'esercente sostiene che sia stato creato un sito di dating a suo nome, circostanza del tutto infondata in quanto non ha mai dato autorizzazioni a creare profili di questo tipo;
- anche tali operazioni rafforzano il sospetto che si sia trattata di una frode.

La parte ricorrente ha chiesto l'accredito della somma residua pari a € 1.935,00 (v. *infra*).

Nelle repliche ha concluso chiedendo che l'Arbitro:

- riconosca la violazione dei suoi diritti di informazione e di difesa da parte dell'intermediario;
- accerti la mancanza di prova valida circa l'autenticità delle operazioni;
- disponga la restituzione delle somme indebitamente addebitate, trattandosi di transazioni fraudolente e sostenute da prove false o inattendibili.

L'intermediario resistente ha chiesto il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

La controversia è regolata dalla disciplina in materia di servizi di pagamento, in particolare dalle norme relative all'autenticazione di operazioni di pagamento disposte on line, nonché all'onere della prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento in capo all'intermediario e alla responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento (articoli 10, 10-bis e 12 del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, e s.m.i. e Regolamento Delegato (UE) n. 389 del 27 novembre 2017).

La parte ricorrente ha riferito di aver effettuato una serie di pagamenti, per un totale di € 3.045,00, per le quali ha presentato domanda di rimborso.

A fronte della mancanza di un'indicazione completa ed esaustiva delle operazioni oggetto di contestazione, dalla documentazione allegata il Collegio evince che:

- i due pagamenti verso M****, di € 1.000,00 e € 100,00, eseguiti in data 14 e 15 novembre 2024, per un totale di € 1.100,00, sono stati rimborsati dall'intermediario in data 12.05.2025;
- i tre pagamenti, di € 239,00 verso W****, di € 322,66 verso f*** a**** e di € 300,00 verso n****, per un totale di € 861,66, sono stati rimborsati in data 11.09.2025;

Ad avviso dell'intermediario, oggetto di contestazione sono ulteriori 5 pagamenti, per un totale di € 1.245,00 e, nello specifico:

- un pagamento di € 165,00 verso F*** U** eseguito in data 26.10.2024;
- un pagamento di € 270,00 verso F*** U** eseguito in data 26.10.2024;
- un pagamento di € 510,00 verso F*** U*** eseguito in data 28.10.2024;
- un pagamento di € 100,00 verso A*** H**** eseguito in data 7.11.2024;
- un pagamento di € 200,00 verso M**** eseguito in data 6.11.2024;

Il ricorrente ha contestato la mancata attivazione della procedura di *chargeback*. Egli non nega di aver effettuato personalmente le operazioni, per cui non si pone alcuna questione circa la prova dell'autenticazione delle operazioni contestate.

L'intermediario ha riferito di aver interessato gli esercenti e che, dalla documentazione da questi condivisa tramite il circuito internazionale, non sarebbero emerse irregolarità.

In ogni caso, la parte resistente ha chiarito che la banca è terza rispetto ai rapporti tra pagatore ed esercente e che, pertanto, ogni contestazione relativa all'acquisto di beni e/o servizi, deve essere presentata direttamente alla controparte contrattuale.

Il Collegio rileva dunque che la questione fondamentale da affrontare nell'esaminare il ricorso attiene all'eventuale diritto del pagatore di vedersi rimborsate le operazioni contestate in forza della procedura di *chargeback*.

Sul punto, occorre preliminarmente ricordare che, in generale, i Collegi Abf sono soliti ritenere che in base all'art. 17 del D.lgs. 11/2010, che dispone la generale irrevocabilità dell'ordine di pagamento, il soggetto responsabile dell'inadempimento, nel caso di acquisto di beni e servizi, è il beneficiario del pagamento e non la banca emittente, la quale risponde soltanto dell'eventuale inadempimento nell'esecuzione del servizio di pagamento, salva la sussistenza di eventuali accordi negoziali in deroga a tale principio. In argomento si rinvia, *ex multis*, a Collegio di Torino, decisione n. 9417/2023 nonché a Collegio di Coordinamento, decisione n. 1259/14, secondo il quale: "L'obbligo che grava sull'intermediario, infatti, è solo quello di eseguire gli ordini di pagamento impartiti (e quindi appositamente autorizzati) dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, con la conseguenza che i profili imputabili alla sua responsabilità sono relativi all'eventuale inadempimento o inesatto adempimento di detto obbligo, come avviene nel caso di esecuzione di pagamenti non autorizzati, di errori nell'individuazione del beneficiario ovvero di indicazione dell'esatto importo da addebitare. (...) 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 al 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. Nessuno di tali presupposti ricorre nel caso di specie”.

Nel caso per cui è controversia non è stato allegato il regolamento di chargeback e il contratto prodotto in atti non sembra tuttavia prevedere alcunché con riferimento alla procedura di chargeback.

Non essendo dunque stata data alcuna prova di un accordo in deroga al principio dell'irrevocabilità dell'ordine di pagamento imposto per legge, il Collegio ritiene che il ricorrente non abbia diritto a vedersi rimborsate le operazioni contestate per *chargeback*.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE