Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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 € 4.999,00 corrispondente all'importo di operazioni per le quali è stato richiesto il *chargeback*.
La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- che, in data 11.01.2025, ha effettuato quattro transazioni per un importo complessivo di € 4.999,00 sul sito s****** al fine di acquistare servizi di consulenza;
- che tali servizi non sono stati erogati;
- che le transazioni risultano processato con la denominazione E L C e classifica con un codice MCC riferito ad attività di scommesse sportive, circostanza del tutto

impropria ed erronea in quanto il sito presso cui ha effettuato i pagamenti non offre servizi di gioco o scommesse ma servizi di consulenza in tale ambito;
- che l'intermediario si rifiuta di procedere al rimborso adducendo come motivazione la natura, peraltro non corretta, delle transazioni.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato che:
- il ricorrente, intestatario di un conto corrente avente codice IBAN **********326 e titolare della carta di debito n. 53**********2895, contesta le motivazioni di diniego da parte della banca in merito al rimborso di n. 4 operazioni effettuate con la propria carta a favore della piattaforma di gaming E**** in data 11.01.2025 per un importo complessivo pari a € 4.999,00:
- questi ha dunque proposto ricorso chiedendo il rimborso del suindicato importo tramite avvio della relativa procedura di chargeback;
- in termini generali, il chargeback è una procedura prevista dalle regole dei circuiti internazionali di pagamento (Visa, Mastercard, ecc.), che consente all'emittente della carta di richiedere alla banca acquirer il riaccredito di un'operazione contestata dal titolare;
- tale procedura non è disciplinata dalla normativa nazionale, bensì regolata esclusivamente dalle regole contrattuali dei circuiti di pagamento, le quali stabiliscono in modo tassativo i presupposti e le motivazioni per le quali una contestazione può essere avviata;
- il chargeback, pertanto, non costituisce un diritto assoluto del cliente, ma una facoltà che la banca emittente può esercitare solo qualora ricorrano le condizioni previste dai circuiti, in mancanza delle quali la stessa non ha titolo per procedere all'apertura della pratica;
- nel caso di specie, a seguito delle verifiche effettuate dal dipartimento competente, è emerso che le operazioni oggetto di contestazione sono state disposte dal ricorrente su una piattaforma sviluppata e gestita da *S*****, fornitore internazionale di soluzioni tecnologiche per imprese operanti nel settore dell'*Gaming* (casinò *online* e scommesse);
- S**** offre servizi per l'avvio e la gestione di attività esclusivamente riconducibili al gioco e alle scommesse mentre il soggetto giuridico che accetta i pagamenti con carta è *E**** L****, società registrata come esercente presso la banca *acquirer*, che gestisce uno o più marchi operanti sulla piattaforma *s****;*
- considerato che S***** e i propri partner commerciali forniscono esclusivamente servizi connessi al gioco, le transazioni effettuate attraverso tale piattaforma sono correttamente classificate con codice MCC 7995, in relazione al quale le linee guida ufficiali Mastercard in materia di chargeback (Chargeback Guide – Merchant Edition), non possono essere oggetto di contestazione per motivazioni ordinarie quali: i) *"servizio non fornito"; ii) "servizio non conforme alla descrizione";* iii) *"servizio non corrispondente alle aspettative del cliente*;
- anche qualora il ricorrente sostenga di aver acquistato un servizio di consulenza, *Mastercard* valuta la categoria merceologica del *merchant* effettivo (*MCC*) e non la descrizione del servizio riportata sul sito *web*;
- nel caso di specie, la società *E***** L***** è registrata con codice *MCC 7995* e, pertanto, è legalmente classificata come operatore del settore del gioco con

l'ulteriore conseguenza che tutte le transazioni verso la stessa sono soggetto alle regole previste per tale categoria;
- in ogni caso, le operazioni risultano correttamente autorizzate con sistema 3DS;
- l'unica ipotesi in cui sarebbe consentito l'avvio di una procedura di chargeback per tale tipologia di transazioni riguarda la produzione di:
- evidenze che i fondi non siano stati accreditati al conto del beneficiario; oppure
- documentazione (in formato PDF) contenente una descrizione dettagliata del servizio, con indicazione delle modalità e dei tempi di erogazione, unitamente a prove concrete del mancato servizio (ad esempio, corrispondenza e-mail attestante che il servizio promesso non è stato fornito entro un termine ragionevole, o che l'erogazione sia stata interrotta prima del completamento);
- in assenza di tali elementi, la banca non dispone del diritto né della facoltà di avviare la procedura di *chargeback* per conto del ricorrente in conformità alle regole del circuito *Mastercard;*
- secondo le medesime regole, le controversie relative a una presunta errata classificazione del merchant (*MCC*) non sono eleggibili per *chargeback*, salvo che tale classificazione comporti un mancato servizio o una violazione delle regole suscettibile di essere trattata mediante procedura di *compliance;*
- in tale ultimo caso il titolare della carta è comunque tenuto a fornire almeno una lettera, e-mail, messaggio o il modulo ufficiale *Dispute Resolution Form – Cardholder Dispute Chargeback (Form 1221)*, contenente una descrizione dettagliata del reclamo idonea a consentire la piena comprensione della contestazione da parte di tutte le parti coinvolte;
- in ogni caso il ricorrente, che ha riferito di aver effettuato i pagamenti per presunti servizi di consulenza "*per la creazione di un'attività online*", non ha fornito alcuna prova in proposito.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato che:
- corrisponde al vero che il chargeback è una procedura convenzionale fra emittente, acquirer, merchant e circuito internazionale, ma ciò non esime la banca dall'adempimento degli obblighi derivanti dal D.Lgs. 11/2010 (recepimento della PSD2) e dall'art. 10 in tema di operazioni non autorizzate o eseguite in modo non conforme;
- in particolare, la banca ha l'onere di dimostrare la corretta autorizzazione, identificazione del cliente, corretta esecuzione dell'operazione, ex art. 10 comma 2;
- in passato l'ABF ha infatti precisato che la mancata apertura del chargeback non può essere considerata da sola come motivo legittimo di rigetto del rimborso, se emergono elementi che consentono di dubitare della correttezza o legittimità della transazione;
- in sostanza, il diritto ad ottenere il rimborso non dipende esclusivamente dal "*via libera*" del circuito MasterCard, ma dalla dimostrazione che l'operazione fosse lecita e conforme;
- in assenza di tale prova da parte della banca, il sottoscritto ha diritto al rimborso;
- nel caso di specie, l'intermediario ha assunto come presupposto la piena legittimità delle operazioni, senza dimostrare in modo specifico l'identità del beneficiario, la

corretta esecuzione del servizio o l'effettiva ricezione di qualcosa corrispondente a quanto promesso;
- la banca sostiene che le transazioni sono state eseguite verso la piattaforma sviluppata da S*****/ E***** L*****, che gestirebbe "*solo servizi connessi al gioco e alle scommesse*", e che pertanto è correttamente classificata MCC 7995;
- sin dal reclamo ha evidenziato che l'addebito riguardava una consulenza commerciale per l'avviamento di un'attività di e-commerce;
- la circostanza che il merchant abbia potuto autoposizionarsi nella categoria MCC 7995 non esime la banca da verificare la reale natura della fornitura;
- infatti, l'ABF ha chiarito che, in presenza di elementi di contestazione da parte del cliente, la banca emittente deve svolgere una minima istruttoria (anche indiretta) per verificare la legittimità del merchant e del servizio prestato;
- la classificazione MCC non è univoca e incontestabile: l'acquirer può erroneamente o intenzionalmente applicare un codice MCC inadeguato o fuorviante;
- in ogni caso, ha fornito all'ufficio reclami evidenze della comunicazione del merchant che descriveva il servizio come "consulenza per avvio e-commerce" e non come "gioco" mentre la banca non ha fornito alcuna ulteriore verifica circa la reale attività del merchant, licenze, regolamentazione del gioco, o prove concrete che le somme fossero effettivamente destinate al gioco d'azzardo;
- non può essere opposto un rigetto automatico sulla base del solo codice MCC in quanto ciò sarebbe contrario al principio di tutela del cliente;
- l'autenticazione tramite 3D Secure non è prova dell'adesione libera e consapevole del cliente ad un servizio ulteriore;
- l'ABF ha più volte chiarito che l'esecuzione tecnica dell'autenticazione non esclude che l'operazione sia stata effettuata in esito a raggiro, inganno oppure che il cliente non abbia avuto modo di valutare correttamente la prestazione acquistata;
- nel caso di specie ha subito indicato che la piattaforma non ha erogato il servizio promesso (consulenza e avviamento e-commerce), non ha potuto ottenere una rendicontazione, non è stato sottoscritto un contratto chiaro, e non ha ricevuto prova della erogazione del servizio entro un termine ragionevole;
- le risposte dell'Ufficio reclami dell'intermediario (20.03.2025 e 11.06.2025) risultano standardizzate e prive di un'analisi effettiva della documentazione trasmessa;
- l'ABF ha precisato che la banca emittente ha l'obbligo di impartire al cliente, in esito al reclamo, una motivazione esaustiva e verificabile, non una risposta generica che richiami solo le regole del circuito e che, in assenza di motivazione adeguata, il rigetto è in contrasto con il principio di buona fede (art. 1175 c.c.) e l'obbligo informativo ex art. 119-bis TUB;
- nel caso in esame, la banca non ha richiesto né prodotto altre evidenze documentali per verificare la natura del merchant, né dimostrato che il servizio fosse effettivamente prestato o che la piattaforma fosse effettivamente regolare;
- è vero che alcune regole del circuito MasterCard escludono la procedura chargeback ordinaria per transazioni di gioco d'azzardo, ma:
    - ciò non significa che il cliente sia privato automaticamente di ogni forma di tutela nei confronti della banca;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

  - se la natura del servizio effettivo non è gioco d'azzardo bensì consulenza, la categoria MCC può essere errata e non può essere fonte automatica di rigetto;
  - l'ABF ha riconosciuto che in presenza di sospetti di truffa, mancata prestazione, o inganno, anche operazioni classificate come "gioco" possono dar luogo a rimborso (v. collegamento a decisioni in cui la banca non ha verificato attività del merchant);
- nel caso di specie ha contestato la natura reale del servizio prestato e ha chiesto alla banca di verificare ma, ciononostante, non ha ottenuto alcuna risposta.
- L'intermediario, nelle controrepliche, ha precisato che:
- nel caso di specie non si discute di operazioni "non autorizzate" ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n. 11/2010, bensì di operazioni pienamente e debitamente autorizzate dal cliente stesso;
- ne consegue che, affinché il diritto al rimborso sia azionabile, è necessario che ricorra uno specifico presupposto giuridico che ne giustifichi l'attivazione, presupposto che, nel caso di specie, non sussiste, né è stato comprovato dal ricorrente;
- in ipotesi della specie non sussiste alcun obbligo per l'intermediario di rimborsare l'utilizzatore dello strumento di pagamento, salvo che sia riscontrabile un inadempimento o inesatto adempimento nell'esecuzione dell'ordine di pagamento, errori nell'individuazione del beneficiario o errata imputazione dell'importo;
- nel caso in esame, dalle stesse allegazioni del ricorrente emerge che egli non aveva mai contestato la legittimità o l'autorizzazione delle operazioni oggetto di reclamo/ricorso, ma esclusivamente l'asserito inadempimento del merchant beneficiario;
- nell'ambito di una richiesta di chargeback non grava sulla banca l'onere di dimostrare l'effettiva ricezione del bene o del servizio promesso, né l'identità del beneficiario, onere che incombe invece sul cliente che chiede il rimborso;
- il Ricorrente non ha fornito alcuna documentazione idonea a comprovare la natura del rapporto contrattuale asseritamente "di consulenza" con il merchant S*****;
- infatti, la documentazione allegata in sede di replica consiste esclusivamente in una e-mail unilaterale, nella quale il ricorrente afferma di aver effettuato i pagamenti e di non aver ricevuto il servizio, senza tuttavia fornire elementi oggettivi, contrattuali o probatori a sostegno delle proprie affermazioni;
- peraltro, la predetta e-mail risulta non essere mai stata consegnata al destinatario, come evidenziato dal messaggio di errore che invitava il ricorrente a contattare indirizzi alternativi, circostanza che non risulta comunque documentata;
- ne consegue che l'unico elemento da cui emergerebbe la presunta natura "di consulenza" delle operazioni è la dichiarazione unilaterale del ricorrente contenuta in quell'unica e-mail, priva di riscontri documentali;
- in assenza di elementi oggettivi, la banca non disponeva - e non dispone tutt'oggi - di presupposti sufficienti per attivare la procedura di *chargeback* né per contestare la classificazione del *merchant (MCC 7995*), fondata su una codifica fornita dal circuito di pagamento *MasterCard* e non confutata da documentazione idonea fornita dal ricorrente;

- non corrisponde al vero che le risposte fornite dall'Ufficio Reclami della banca sarebbero "standardizzate" o prive di un'adeguata istruttoria;
- infatti, le comunicazioni datate rispettivamente del 20.03.2025 e dell'11.06.2025 contengonoun riscontro puntuale e circostanziato alle specifiche contestazioni sollevate dal ricorrente, con riferimento alle singole transazioni oggetto di reclamo, alle verifiche effettuate e ai relativi esiti;
- in ogni caso, la classificazione del merchant è determinata dall'acquirer e comunicata attraverso i circuiti internazionali di pagamento, e non può essere modificata unilateralmente dalla banca emittente;
- inoltre, non è previsto, né è tecnicamente possibile, che l'intermediario effettui verifiche ispettive dirette sull'attività del singolo esercente, trattandosi di un soggetto estero operante in un diverso perimetro regolamentare;
- sono inammissibili, in quanto nuove, tutte le domande proposte in sede di repliche ulteriori rispetto alla richiesta di rimborso delle quattro operazioni (unica domanda avanzata nel ricorso).

Ciò poto, la parte ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 4.999,00.

Nelle repliche la parte ricorrente ha concluso chiedendo che il Collegio voglia:

1. accogliere il ricorso e dichiarare che la decisione dell'intermediario di rigettare il rimborso per le operazioni contestate è illegittima e non conforme agli obblighi di diligenza, informazione e verifica spettanti all'emittente della carta;
2. ordinare all'intermediario di rimborsare al sottoscritto l'importo complessivo di € 4.999,00, oltre interessi legali dal giorno del pagamento fino al saldo effettivo;
3. condannare la banca al versamento delle spese sostenute dal ricorrente per la presente procedura (ove ammissibili) e ad ogni altra misura che il Collegio ritenga opportuna.

Inoltre, la parte ricorrente richiede, in via istruttoria, che la banca produca i seguenti documenti:
a) copia del contratto di emissione della carta emessa al sottoscritto, con specifiche condizioni in materia di chargeback;
b) copia della comunicazione tra banca/acquirer e merchant E***** L***/ S*****, con documentazione che attesti che il merchant fosse operatore di gioco autorizzato, licenza, e che il servizio di gioco fosse effettivamente prestato;
c) evidenza che la banca abbia svolto una verifica della reale natura del merchant (licenza, attività, conformità normativa al gioco d'azzardo) prima di rigettare la richiesta;
d) ogni documentazione in possesso della banca dalla quale risulti che l'erogazione del servizio sia stata effettivamente prestata o che il cliente abbia effettivamente fruito del servizio.
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

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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 quattro pagamenti, eseguiti in data 11.01.2025 sul sito E******, per un totale di € 4.999,00, per le quali ha presentato domanda di rimborso.
Trattasi, in dettaglio, di n. 4 addebiti su carta per transazioni di e-commerce nei riguardi dell'esercente E***, di importo pari a € 2.000,00, € 1.000,00, € 1.000,00 e € 999,00.
I servizi sono contrassegnati dal codice merceologico "MCC 7995 – Casino".
La parte ricorrente, nel ricorso, ha riconosciuto di aver effettuato personalmente le transazioni al fine di acquistare servizi di consulenza, che poi non le sarebbero stati erogati. Da tale affermazione emerge che le stesse operazioni sono state disposte consapevolmente con l'obiettivo di ottenere un dato servizio, non erogato.
Sebbene nelle repliche parte ricorrente parrebbe modificare il titolo della propria richiesta di rimborso, invocando la disciplina di cui all'art. 10 D. Lgs. 11/2010 in tema di operazioni non autorizzate, dal tenore generale delle stesse repliche parrebbe emergere comunque con chiarezza che le operazioni sono state coscientemente disposte dal ricorrente con il precipuo fine di ottenere, in corrispettivo, un certo servizio, che definisce "di consulenza".
Il ricorrente, dunque, non nega di aver effettuato personalmente le operazioni, per cui non si pone alcuna questione circa la prova dell'autenticazione delle operazioni contestate.
La parte ricorrente ha contestato il comportamento tenuto dall'intermediario con riferimento alla procedura di chargeback, con particolare riguardo a seguenti profili:

- i pagamenti sono stati effettuati al fine di ottenere una consulenza commerciale per l'avviamento di un e-commerce e non per eseguire operazioni di gioco d'azzardo online;
- l'intermediario avrebbe dovuto effettuare delle verifiche sulla legittimità del merchant e dei servizi da questi prestati, anche con particolare riferimento all'inserimento dello stesso nella corretta categoria MCC;
- infatti, la classificazione MCC non è univoca e incontestabile e l'acquirer può erroneamente o intenzionalmente applicare un codice MCC inadeguato o fuorviante; in tali occasioni, e in caso di contestazione, è la banca onerata di verificare la reale attività del merchant;
- nel caso di specie il codice MCC assegnato al merchant (7995) relativo al gioco d'azzardo sarebbe scorretto e, poiché proprio la riconducibilità alla categoria "gioco d'azzardo" comporta la non accoglibilità della richiesta di chargeback, sarebbe onere dell'intermediario procedere ad effettuare un'istruttoria al fine di determinare se effettivamente il codice MCC sia coerente con il merchant e l'attività da questi svolta.

L'intermediario, dopo aver precisato come funziona la procedura di chargeback e aver evidenziato che lo stesso non costituisce un diritto assoluto del cliente ma solo una

facoltà che la banca può esercitare in presenza di determinate condizioni, ha evidenziato che:

- nel caso di specie il pagamento sul sito S***** è stato effettuato per il tramite di E**** L****, società registrata come esercente presso la banca acquirer che gestisce uno o più marchi operanti sulla piattaforma S*****;
- S**** e i propri partner sono classificate con codice MCC (Betting, Gambling/Casinò) e, pertanto, i pagamenti effettuati versi tali soggetti figurano inquadrate in detta categoria;
- in base alle linee guida ufficiali Mastercard in materia di chargeback le transazioni rientranti nel codice MCC 7995 non possono essere oggetto di contestazione per "*motivazione ordinarie*", e ciò a prescindere dalla descrizione del servizio riportata sul sito web;
- non risulta che nel caso di specie si siano verificate eccezioni che consentano di procedere comunque alla procedura di chargeback (mancato accredito dei fondi al beneficiario, oppure *documentazione contenente una descrizione dettagliata del servizio unitamente alla prova della mancata erogazione dello stesso*);
- non può essere avanzata domanda di chargeback per una presunta errata classificazione dell'MCC assegnato al merchant (a meno che non sia stata attivata una disputa ufficiale secondo le modalità indicate nella guida di chargeback);
- in ogni caso, non è previsto, né è tecnicamente possibile, che sia la singola banca a dover effettuare le verifichi ispettive sull'attività dei singoli merchant.

  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 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. Nessuno di tali presupposti ricorre nel caso di specie".

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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*.
D'altro canto, le disposizioni pattizie di riferimento del circuito di pagamento pertinente ("Mastercard Rules" e "Chargeback Guide Merchant Edition") che disciplinano la procedura di *chargeback* del circuito, richiamate da parte resistente, prevedono che, in ogni caso, non possa attivarsi la procedura di chargeback con riferimento a pagamenti relativi a gioco e scommesse (Chargeback Guide Merchant Edition, p. 128), come nel caso di specie.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE