

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 12/01/2026

FATTO

Il ricorrente, esaurita la fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro chiedendo l'accertamento del proprio diritto alla restituzione dell'importo di 113,05 euro, corrispondente al valore di un prodotto acquistato online e rivelatosi poi contraffatto.

L'intermediario, costituitosi, eccepisce che l'operazione *de qua* è stata disposta volontariamente dal ricorrente e correttamente autenticata, registrata e contabilizzata, senza anomalie e attraverso un procedimento di autenticazione a due fattori, come imposto dalla disciplina vigente; eccepisce che il ricorrente ha lamentato la non conformità del prodotto ricevuto rispetto a quello acquistato; segnala che la procedura di *charge back*, pur tentata, ha avuto esito negativo. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. Il Collegio è chiamato a esprimersi sul diritto del ricorrente al rimborso dell'importo di 113,05 euro, corrispondente al prezzo di un prodotto acquistato online e rivelatosi contraffatto.
2. Il ricorso non merita accoglimento per le ragioni che seguono.
3. L'operazione disconosciuta – pagamento con carta online del prezzo di un software – è pacificamente stata effettuata personalmente e consapevolmente dal ricorrente, il quale ha poi ricevuto un bene non conforme a quello che riteneva di aver acquistato.
4. Come è noto, secondo l'art. 17 del d.lgs. n. 11/2010 l'ordine di pagamento, una volta impartito, è irrevocabile. Secondo un orientamento consolidato fra i Collegi territoriali dell'Arbitro, nel caso di acquisto di beni e servizi, il soggetto responsabile dell'inadempimento è il beneficiario del pagamento e

non già il PSP, che risponde soltanto dell'eventuale inadempimento nell'esecuzione del servizio di pagamento, salvo che non sia diversamente previsto contrattualmente o da una disposizione di legge (in questo senso, fra le molte, questo Collegio, n. 8330/2023).

5. Nel caso di specie il ricorrente lamenta la scorrettezza del comportamento dell'intermediario, che non si sarebbe attivato per recuperare la somma. Tuttavia l'intermediario ha prodotto copia della documentazione contrattuale relativa all'emissione della carta, dalla quale si evince che nei casi di utilizzo della carta di pagamento per l'acquisto di beni e servizi presso esercenti convenzionati, il PSP «rimane estrane[o] ai rapporti tra il Titolare e i fornitori convenzionati. Pertanto per qualsiasi controversia, come pure per esercitare qualsiasi diritto, il Titolare dovrà rivolgersi esclusivamente al fornitore convenzionato, restando comunque esclusa ogni responsabilità [del PSP] per difetti delle merci, ritardo nella consegna e simili» (è l'art. 9, comma 4, delle condizioni generali). Non risulta, della documentazione disponibile agli atti, che sussista la facoltà per il cliente di chiedere l'avvio di una procedura di charge back.

10. Peraltro è lo stesso intermediario ad aver dichiarato e dimostrato (producendo copia delle interlocuzioni interbancarie) di aver avviato, per sua stessa iniziativa, una procedura di charge back nell'interesse del cliente, ma con esito negativo. Come è noto, secondo l'art. 24, c. 2, del d.lgs. n. 11/2010, «[i]l prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie [...] sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento», ma una volta divenuto irrevocabile l'ordine di pagamento, il rimborso dell'operazione è subordinato al consenso del beneficiario (in tal senso, fra le molte, questo Collegio nn. 7363/2024 e 15198/2022 e ABF Milano, n. 16506/2022); La condotta tenuta nel caso di specie dall'intermediario è dunque da ritenersi conforme a correttezza.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE