

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

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

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Con il ricorso dell'11 luglio 2025, si deduce che

- in data 13 gennaio 2025, la ricorrente stipulava un contratto con l'intermediario convenuto per il servizio di *acquiring* tramite terminale pos fisico;
- il 22 marzo 2025, a seguito della vendita di mobilio, veniva effettuato in favore della ricorrente il pagamento dell'importo complessivo di € 14.820,00 a mezzo pos, mediante le seguenti operazioni:
 - € 2.995,00 (pagamento delle ore 14:28:33);
 - € 2.990,00 (pagamento delle ore 14:27:41);
 - € 2.840,00 (pagamento delle ore 14:27:02);
 - € 3.000,00 (pagamento delle ore 14:26:10);
 - € 1.250,00 (pagamento delle ore 15:40:44);
 - € 1.750,00 (pagamento delle ore 15:41:47);
- le transazioni erano tutte accettate dal sistema, e venivano emesse le relative fatture di vendita;
- nonostante il buon esito dei pagamenti, l'intermediario accreditava sul conto solo l'importo di € 3.000,00, relativo all'operazione delle ore 14:26:10 e, in data 24 marzo 2025, chiedeva a mezzo *email* la trasmissione delle fatture relative alle transazioni in parola, cui la ricorrente provvedeva il giorno successivo;
- l'1 aprile 2025, la ricorrente provvedeva, in ragione del mancato accredito, a segnalare il disservizio a mezzo *email*, oltre che telefonicamente al servizio clienti;
- nonostante gli ulteriori solleciti inviati, da ultimo via *email* in data 15 aprile 2025, l'importo dovuto non

veniva accreditato;

- in data 18 aprile 2025 la ricorrente provvedeva, pertanto, a trasmettere una *pec* di reclamo con la quale chiedeva alla controparte di fornire chiarimenti, anche in considerazione dei notevoli pregiudizi arrecati alla propria attività commerciale, nonché di provvedere all'accredito dell'importo dovuto;
- con *pec* del 9 maggio 2025, l'intermediario comunicava genericamente che, alla luce delle verifiche svolte, nei confronti della ricorrente era stato applicato quanto disposto dal contratto in essere tra le parti, secondo il quale *«I Fornitori, se in buona fede sospettano che una qualsiasi Transazione sia fraudolenta o implichi altre attività criminali [...] possono, con o senza preavviso [...] (a) sospendere accrediti o altri pagamenti di tutti o parte dei fondi, somme di denaro o importi immediatamente o successivamente esigibili [...]»*;
- lo stesso rappresentava altresì di poter trattenere, in virtù della citata previsione contrattuale, gli importi relativi alle transazioni sospette di essere fraudolente per un limite massimo di 18 mesi dalla data di effettuazione, al fine di esaminare le stesse e rispondere ad eventuali contestazioni sollevate dal titolare della carta e che, allo scadere di detto termine, in assenza di contestazioni sulla genuinità della transazione, la stessa sarebbe stata accreditata sul conto indicato nel contratto di convenzionamento;
- a seguito di tale riscontro, nell'evidenziare di aver già fornito la propria piena collaborazione trasmettendo la documentazione relativa alle transazioni, la ricorrente chiedeva informazioni più dettagliate circa la presunta problematica riscontrata e lo stato delle verifiche in corso, e precisava di aver prontamente fornito la documentazione fiscale comprovante la causa dei pagamenti ricevuti, onde agevolare l'intermediario nei controlli da effettuare e al fine di evitare ulteriori ritardi nell'accredito delle somme, nonché ulteriori pregiudizi;
- l'istituto riceveva il pagamento per le transazioni, ma ometteva, essendo decorsi quasi quattro mesi, di procedere all'accredito delle somme, in violazione degli obblighi contrattuali e di legge che regolano i pagamenti elettronici;
- a fronte del reclamo avanzato, la controparte rispondeva in maniera generica che l'accredito era stato sospeso a causa di un presunto sospetto di frode, senza fornire alcuna documentazione a sostegno e senza una valutazione trasparente e tempestiva delle transazioni, non consentendo alla ricorrente di comprendere in modo chiaro e puntuale le ragioni del blocco dell'accredito;
- l'intermediario invocava il diritto di sospendere gli accrediti fino a un massimo di 18 mesi in caso di sospetto di frode;
- essendo i pagamenti supportati da fatture giustificative, la durata della sospensione appare eccessiva, ingiustificata e non proporzionata e la sospensione prolungata, senza una motivazione adeguata, lede il diritto della ricorrente di disporre liberamente delle somme alla stessa spettanti;
- nonostante la ricorrente abbia inviato *pec* per sollecitare il chiarimento sulla situazione delle verifiche e richiedere l'accredito delle somme, la stessa non riceveva alcun riscontro o aggiornamento.

Ciò premesso, la società chiede a questo Collegio di accertare la violazione degli obblighi contrattuali da parte dell'intermediario per la mancata effettuazione dell'accredito delle somme dovute; ordinare l'accredito immediato delle stesse, comprensive di eventuali interessi legali, a partire dalla data di scadenza originaria, in applicazione delle disposizioni contrattuali e della normativa vigente; accertare la mancanza di motivazione adeguata e della documentazione a supporto della sospensione dell'accredito, in violazione dei principi di trasparenza, buona fede e correttezza; condannare l'intermediario al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti, derivanti dall'inadempimento degli obblighi contrattuali, tra cui danni economici, reputazionali e alle opportunità di *business*, nonché per i disagi causati dal ritardo nell'accredito delle somme dovute, con conseguente compromissione della gestione delle risorse e della corretta esecuzione delle attività economiche; ordinare il riscontro tempestivo e documentato delle verifiche effettuate dall'intermediario sul sospetto di frode, con richiesta di fornire una comunicazione trasparente in merito alle conclusioni delle indagini e alla motivazione dettagliata della sospensione degli accrediti; condannare la società al pagamento delle spese di arbitrato e di ogni altro onere derivante dall'inadempimento delle obbligazioni

contrattuali, comprese le spese legali e le altre spese correlate al procedimento. In ogni caso, la società chiede che l'Arbitro voglia garantire il rispetto dei propri diritti, ordinando un esito rapido ed equo, in conformità alla normativa applicabile, al contratto e ai principi di buona fede e correttezza.

Con controdeduzioni del 16 settembre 2025, si costituisce la banca convenuta, precisando che

- fornisce ai propri clienti il solo servizio di *acquiring* che permette di utilizzare i servizi di autorizzazione, elaborazione e pagamento delle transazioni effettuate dai titolari di carta presso i punti vendita dell'esercente per la fornitura di beni e servizi; e incassare, salvo buon fine, i pagamenti connessi a dette prestazioni tramite accredito degli importi relativi alle corrispondenti transazioni sul proprio conto;
- il 22 marzo 2025, la ricorrente processava, nell'esercizio della propria attività commerciale, tramite il servizio di *acquiring* fornito e il terminale pos concesso in comodato, sei transazioni (rispettivamente di € 2.995,00, € 2.990,00, € 2.840,00, € 3.000,00, € 1.250,00 ed € 1.750,00) per un totale di € 14.825,00;
- il 24 marzo 2025, la resistente accreditava solo l'importo di € 3.000,00 e, in pari data, chiedeva alla ricorrente a mezzo *email* la trasmissione delle fatture relative a tutte le operazioni elencate per le dovute verifiche;
- in relazione a tali transazioni, l'istituto rilevava un'operatività sospetta e anomala di utilizzo del terminale. Infatti, a fronte di un transato annuale, dichiarato dall'esercente al momento della conclusione del contratto, di € 120.000,00 e di uno scontrino medio di € 150,00, in una sola giornata si registravano transazioni per € 14.825,00;
- pertanto, lo stesso sospendeva cautelativamente l'accredito delle restanti transazioni, per un importo complessivo di € 11.825,00, in ossequio all'art. 10, comma 2, del contratto e, contestualmente, inviava richieste di verifica anche agli emittenti delle carte interessati;
- in particolare, il primo di costoro, con comunicazione del 24 marzo 2025, confermava la natura sospetta delle operazioni e il secondo, dopo una comunicazione interlocutoria, con la quale informava la resistente del fatto che erano state avviate verifiche interne sugli intestatari delle fatture emesse dalla ricorrente a fronte delle transazioni, in data 3 aprile 2025 informava che i conti correnti degli intestatari erano stati chiusi per '*frodi a terzi*';
- detta circostanza costituiva una conferma della corretta azione di sospensione degli accrediti operata;
- per effetto della sospensione cautelativa, le corrispondenti somme venivano accreditate sul conto '*beni terzi*' (c.d. *diversione fondi*), in attesa di tutte le verifiche interne correlate alle sospette frodi rilevate;
- in data 9 maggio 2025 lo stesso esercitava la facoltà di risolvere il contratto, essendosi verificata un'ipotesi di risoluzione per inadempimento;
- a seguito della sospensione, la ricorrente, in data 18 aprile 2025 presentava formale reclamo, chiedendo l'accredito delle transazioni. In sede di riscontro, in data 9 maggio 2025, l'intermediario illustrava i motivi del proprio operato, richiamando le relative previsioni contrattuali;
- il 12 maggio 2025, la ricorrente chiedeva di ricevere copia del contratto, che le veniva fornita il successivo 15 maggio;
- in data 27 giugno 2025 la società reiterava la richiesta di restituzione delle somme, e chiedeva informazioni circa lo stato delle verifiche in corso, ma, in data 18 luglio 2025 l'istituto, nel riscontrare l'ulteriore comunicazione ricevuta, ribadiva le motivazioni a sostegno del proprio operato;
- la resistente chiedeva, non appena rilevata l'operatività sospetta, la documentazione a supporto delle transazioni oggetto di verifica alla ricorrente, la quale era, dunque, perfettamente a conoscenza delle attività in corso;
- l'Ufficio Reclami, poi, a seguito di formale richiesta, in data 18 aprile 2025, confermava che il motivo della sospensione era l'avvio delle procedure di controllo per sospetta frode, non potendo in tale fase fornire informazioni più dettagliate sulla natura delle verifiche in corso anche con gli emittenti delle carte, in quanto, pur non essendo ancora state ricevute formali contestazioni, non era trascorso il termine di 18 mesi, entro il quale le stesse possono essere sollevate. L'istituto comunicava, inoltre, che allo scadere di detto termine, senza che fosse stata sollevata alcuna contestazione, le somme

sarebbero state accreditate sul conto indicato nel contratto, di cui forniva copia;

- l'eccezione relativa all'eccessiva durata della sospensione è infondata, in quanto prevista dal contratto, in linea con le norme dei circuiti che regolano la materia delle contestazioni;
- sulla richiesta di risarcimento del danno per ritardo nell'accredito, grava sulla parte danneggiata l'onere di fornire la relativa prova e, nel caso di specie, non vi è alcuna rappresentazione, né quantificazione del danno che la ricorrente assume di aver subito.

In conclusione, la banca chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta dell'intermediario convenuto, fornitore del servizio di *acquiring*, per mancato accredito dell'importo corrispondente ad alcune operazioni incassate dalla società istante, nonostante il buon esito delle stesse.

Da narrativa condivisa dalle parti, il 22 marzo 2025, venivano poste in essere, presso l'esercizio commerciale della ricorrente, le seguenti operazioni di pagamento:

- € 3.000,00 delle ore 14:26:10
- € 2.840,00 delle ore 14:27:02;
- € 2.990,00 delle ore 14:27:41;
- € 2.995,00 delle ore 14:28:33;
- € 1.250,00 delle ore 15:40:44;
- € 1.750,00 delle ore 15:41:47,

per un totale di € 14.825,00,

Di queste, soltanto la prima risulta pacificamente già accreditata alla ricorrente.

Residuerrebbe, dunque, un importo di € 11.825,00.

Come da risultanze documentali in atti, l'intermediario chiedeva, a mezzo *email* del 24 marzo 2025, la trasmissione delle fatture relative alle cinque operazioni. Queste venivano trasmesse dalla ricorrente il giorno successivo. Successivamente, a fronte delle plurime segnalazioni e della nota di reclamo presentata dalla società, in ragione del mancato accredito delle transazioni in analisi, l'intermediario riferiva di aver applicato quanto previsto dal contratto in essere tra le parti, in particolare all'art. 10, commi 2 e 5.

In particolare, il comma 2 prevede che *«Il Fornitore, se in buona fede sospetta che una qualsiasi Transazione sia fraudolenta o implichi altre attività criminali [...], può, con o senza preavviso: (a) sospendere accrediti – anche di Transazioni di Pagamento singolarmente identificate – o altri pagamenti di tutti o parte dei fondi, somme di denaro o importi immediatamente o successivamente esigibili [...]»*.

Ai sensi del comma 5 del medesimo articolo: *«Nel caso di sospensione o di Storno in via cautelativa disposti perché il Fornitore sospetta in buona fede che una qualsiasi Transazione sia fraudolenta o implichi altre attività criminali, gli accrediti e pagamenti corrispondenti possono essere trattenuti fino al momento in cui il Fornitore abbia accertato che la/e Transazione/i sia/siano legittima/e e non più soggetta/e a Storno/i e, comunque, per un limite massimo di 18 mesi dalla data di effettuazione della/e Transazione/i. L'Esercente prende atto ed accetta che nell'ipotesi qui prevista possono essere trattenuti gli importi relativi a tutte le Transazioni effettuate nel giorno»*.

In virtù di dette previsioni convenzionali l'intermediario rappresenta di poter trattenere, al fine di esaminare le operazioni e rispondere alle eventuali contestazioni sollevate dai titolari degli strumenti di pagamento, gli importi relativi alle transazioni sospette o potenzialmente fraudolente, per un limite massimo di 18 mesi dalla data di effettuazione, allo scadere del quale, in assenza di contestazioni sulla loro genuinità, le stesse saranno accreditate sul conto indicato nel contratto di convenzionamento.

Invero, nel caso di specie, dalla documentazione agli atti emerge che 4 operazioni (di € 3.000,00, €

2.840,00, € 2.990,00 e € 2.995,00) venivano effettuate con la medesima carta nell'arco temporale di due minuti, per un totale di € 11.825,00 (comprensivi dell'importo di € 3.000,00, già accreditato), mentre le altre 2 operazioni (€ 1.250,00 ed € 1.750,00) risultano poste in essere entrambe con altra carta, a distanza di un minuto l'una dall'altra, per un totale di € 3.000,00.

A sostegno dell'intervenuta sospensione e del conseguente mancato accredito delle operazioni in contestazione, la banca produce evidenza delle interlocuzioni intervenute con entrambi gli intermediari emittenti le carte di credito, dalle quali emergono rilevati elementi di sospetta natura fraudolenta delle operazioni in contestazione. Risultano movimentazioni anomale, rapporti non più operanti, indagini interne riguardo l'apertura del conto corrente, chiusura conti e chiusura su iniziativa dell'intermediario dei conti correnti relativi ai possessori delle carte oggetto di frode a terzi.

È provato, dunque, che la convenuta si sia tempestivamente attivata al fine di porre in essere le necessarie verifiche, e che gli esiti abbiano confermato anomalie nei pagamenti.

Con riferimento alla lamentata sproporzione del periodo di 18 mesi di sospensione cautelativa dell'accredito, tale termine, previsto nel contratto concluso tra le parti, è coerente sia con quello concesso dalla legge al titolare della carta per contestare le operazioni (13 mesi dalla data della transazione), sia ai termini concessi dalla normativa internazionale dei circuiti alla banche *issuer*, richiamata nel contratto, per presentare la contestazione all'*acquirer* (che varierebbero asseritamente da 75 a 540 giorni in ragione della tipologia di contestazione).

Con riferimento all'ulteriore contestazione di parte ricorrente concernente la mancanza di un riscontro adeguato, tempestivo e documentato a sostegno della sospensione dell'accredito, nonché la mancanza di una comunicazione trasparente e dettagliata in merito alle conclusioni delle indagini, in violazione dei principi buona fede e correttezza, emerge che, sebbene nella fase prodromica al ricorso la resistente si limitava a richiamare genericamente le previsioni contrattuali applicate, in sede di controdeduzioni la stessa fornisce concreta evidenza delle motivazioni poste a fondamento della sospensione degli accrediti, in particolare in ragione dei riscontri ricevuti da entrambi gli intermediari emittenti.

La condotta della convenuta non è censurabile neppure sotto questo profilo.

In ogni caso non potrebbe accogliersi la domanda di risarcimento dei lamentati danni patrimoniali e non patrimoniali, tra i quali danni economici, reputazionali e alle opportunità di *business*, nonché disagi subiti nella gestione delle risorse e nell'esecuzione delle attività economiche, oltre interessi legali a partire dalla data di scadenza originaria delle operazioni.

Come pure eccepito dalla resistente, non risulta in atti specifica documentazione probatoria a supporto. Per le ragioni sopra esposte, non ci sono i presupposti per il riconoscimento delle spese legali, comunque non quantificate.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE