

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 29/01/2026

FATTO

La cliente, con ricorso del 30 settembre 2025 espone quanto segue:

- ha effettuato, in data 6/08/2025, un acquisto online con la carta di credito n. *421;
- l'importo dell'acquisto corrisponde a € 127,38;
- la merce ricevuta è risultata non conforme;
- il venditore ha, tuttavia, rifiutato il rimborso, proponendo una spedizione a spese della cliente;
- è stata vittima di truffa e intende avviare la procedura di contestazione dell'addebito (chargeback).

Chiede, pertanto, un risarcimento di € 127,38.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorso è inammissibile in quanto la cliente, dopo aver inoltrato il reclamo non ha atteso il decorso dei 60 giorni previsti per il riscontro della banca prima di inoltrare il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario;
- il ricorso ha come oggetto la richiesta di risarcimento a fronte di un pagamento disposto dalla ricorrente in seguito ad un suo acquisto online di cui non è soddisfatta, per motivi che riguardano esclusivamente il suo rapporto commerciale con il venditore del bene acquistato, rispetto al quale la Banca è del tutto estranea.

Chiede, pertanto, dichiararsi l'inammissibilità del ricorso e in subordine rigettarlo nel merito.

DIRITTO

Oggetto di controversia è il preteso diritto della cliente al rimborso di quanto pagato quale corrispettivo di un acquisto online di cui non è soddisfatta.

Preliminarmente occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'intermediario di inammissibilità del ricorso derivante dal fatto che la cliente, dopo avere inoltrato il reclamo, non ha atteso il decorso del termine di 60 giorni previsto per il riscontro della banca prima di presentare il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Vuol trascurare l'intermediario che nel caso di specie, trattandosi di servizi di pagamento, il termine applicabile è di 15 giorni lavorativi.

Nel modulo di ricorso il cliente dichiara di aver presentato reclamo all'intermediario in data 11/09/2025. In verità risulta allegato al ricorso un reclamo datato 5/09/2025.

Considerato, dunque, che esiste un reclamo datato 5/09/2025 e il ricorso è stato presentato in data 30/09/2025, risulta rispettato il termine di 15 giorni lavorativi previsti in materia di strumenti di pagamento.

Si sottolinea che la decisione n° 12481/2024 del Collegio di Milano, richiamata dall'intermediario a sostegno dell'inammissibilità per mancato decorso del termine dilatorio, non risulta conferente al caso di specie, in quanto la domanda di parte non aveva propriamente ad oggetto servizi di pagamento.

Può dunque esaminarsi il merito.

La controversia concerne, come già evidenziato, la richiesta della cliente di ottenere la restituzione di quanto pagato tramite un'operazione di pagamento di € 127,38, disposta in favore di un esercente per l'acquisto di merce poi rivelatasi difettosa.

L'acquisto online in questione è stato effettuato su di un sito e da quanto si ricava dalle e-mail inviate dalla cliente al venditore quello che viene contestato è la qualità scadente della merce rispetto al prezzo pagato, nonché la non corrispondenza della misura degli articoli a quanto indicato sul sito.

La cliente lamenta il fatto che l'esercente ha rifiutato di fornire un servizio di reso gratuito.

Pertanto, chiede all'intermediario di adottare la procedura di *chargeback*, che consente il riaddebito - da parte dell'emittente di uno strumento di pagamento (*issuer*) o da parte dell'intermediario che elabora il pagamento (*acquirer*) - di una somma inizialmente accreditata ad un esercente convenzionato (*merchant*), in ragione della contestazione dell'operazione da parte del titolare dello strumento di pagamento/cliente finale.

In termini generali, come noto, attraverso il meccanismo del *chargeback*, i titolari di carte di pagamento possono beneficiare di una tutela aggiuntiva e ottenere dal Payment Service Provider il rimborso di un pagamento anche quando questo è stato correttamente eseguito e il problema riguarda l'acquisto di prodotti non consegnati, scadenti, contraffatti o difettosi.

Questa tutela non è prevista dalle norme sui pagamenti, ma si fonda su specifici accordi contrattuali che regolano i rapporti tra i PSP, i venditori e il circuito della carta di pagamento.

Nel caso di specie il contratto relativo alla "*Carta di credito*" si limita a riportare la seguente previsione sotto l'Articolo 8 "Utilizzo della Carta presso Esercenti o altre banche": I rapporti contrattuali con gli Esercenti inerenti ai beni o servizi ottenuti tramite utilizzo della Carta sono distinti e autonomi rispetto al contratto di emissione della Carta. Pertanto, le eventuali controversie con gli Esercenti non escludono né sospendono l'obbligo del Cliente di effettuare il pagamento di quanto dovuto alla Banca in base al contratto.

Sulla base di tale clausola, dunque, le eventuali controversie tra il cliente e l'esercente - inerenti a beni o servizi acquistati con la carta - non hanno effetti sul rapporto sussistente con l'intermediario.

Nel contratto in esame non risultano inserite clausole che attribuiscono all'intermediario responsabilità connesse o riferibili alle procedure di *chargeback*.

Solo per completezza si osserva che al contratto di carta di credito prodotto dall'intermediario risultano allegate le condizioni di assicurazione inerenti ad una polizza collettiva, riferibile ad un soggetto terzo (sebbene appartenente al medesimo gruppo dell'intermediario convenuto) la

quale contempla la copertura assicurativa per ipotesi di non conformità della merce acquistata on line con la carta rilasciata dall'intermediario qui convenuto.

Tale polizza non viene richiamata dall'intermediario in sede di controdeduzioni; tuttavia, sembra proprio coprire l'eventuale difformità degli acquisti effettuati con Carta rispetto le qualità promesse. Sembrerebbe quindi che, al ricorrere di determinate condizioni, il cliente possa attivare la copertura assicurativa per merce difettosa acquistata on line.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE