

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Il ricorrente chiede il rimborso della somma di € 5.257,00 corrispondente all'importo di operazioni per le quali è stato richiesto il chargeback. Contesta inoltre lo storno di alcuni accreditamenti in esito al quale il proprio conto avrebbe presentato un saldo negativo.

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- di aver presentato contestazione per diverse transazioni non riconducibili a servizi realmente erogati, per un totale di € 5.257,00, ma che, a distanza di mesi, non ha ancora ricevuto il rimborso;
- che, inoltre, risulta inspiegabile che tre importi (€ 1.000,00, € 500,00 e € 1.319,00) le siano stati inizialmente riaccreditati e poi riaddebitati, portando peraltro il saldo della carta in negativo di oltre € 1.000,00;
- di aver chiesto più volte chiarimento, telefonicamente, tramite mail e recandosi in filiale, senza però ricevere risposte concrete né il ripristino del saldo positivo del conto.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato che:
in via preliminare

- il ricorso è inammissibile per mancanza del previo reclamo;
- nel caso di specie il ricorrente ha presentato il ricorso ABF ancor prima di aver inoltrato formale reclamo sulle medesime questioni oggetto di ricorso;
- nel merito
- il ricorrente ha sottoscritto la proposta di apertura del conto corrente n. *****613 nel settembre 2024;

- nel giro di soli 11 mesi (dal mese di novembre 2024 a settembre 2025), parte ricorrente ha inoltrato ben 33 richieste di *chargeback* riguardanti transazioni presso molteplici esercenti, tutte accumulate dalla lamentata mancata ricezione del bene o del servizio acquistato;
- a seguito dell'esame delle segnalazioni pervenute, ove sussistenti le condizioni, ha provveduto ad avviare la procedura di *chargeback*;
- in taluni casi, peraltro, l'esercente ha confermato l'avvenuta erogazione del servizio, pertanto, non sussistevano i presupposti per il rimborso in favore del ricorrente;
- peraltro, il ricorrente, anche a distanza di mesi, ha continuato ad effettuare delle operazioni di pagamento presso i medesimi esercenti cui, in precedenza, aveva contestato la mancata erogazione del servizio acquistato;
- tali circostanze denotano scarsa attitudine e diligenza nell'impiego dello strumento di pagamento oltre che un utilizzo distorto del rimedio del *chargeback*;
- considerato l'utilizzo anomalo o poco diligente dello strumento di pagamento, ha ritenuto di non avanzare la richiesta di *chargeback* per le operazioni oggetto del presente ricorso;
- i pagamenti sono stati eseguiti volontariamente dallo stesso ricorrente, pertanto non può trovare applicazione la disciplina degli utilizzi fraudolenti (disciplina comunque non invocata dall'istante);
- le contestazioni attengono unicamente al vizio addebitabile al beneficiario del pagamento, che non riguarda, pertanto, la sfera di azione dell'intermediario;
- in generale il *chargeback* è una procedura prevista dai circuiti internazionali di pagamento (es. Visa, Mastercard), che non costituisce un diritto automatico ed incondizionato del titolare della carta, ma un rimedio regolato dalle condizioni dei circuiti di pagamento volto a consentire al titolare della carta di ottenere il riaccredito dell'importo addebitato al ricorrere di determinati presupposti;
- in particolare, il *chargeback* è una procedura disciplinata dalle regole dei circuiti internazionali, alla quale l'intermediario può aderire ove ricorrano le condizioni previste;
- tuttavia, l'intermediario non è tenuto in modo incondizionato ad attivare tale procedura, specie in assenza di idonea documentazione o in presenza di un utilizzo improprio dello strumento di pagamento, quale è appunto quello riscontrato nel caso di parte ricorrente;
- come più volte ribadito dai Collegi ABF, nel caso di acquisto di beni e servizi, il soggetto responsabile dell'inadempimento è l'esercente beneficiario del pagamento e non la banca emittente, secondo il generale principio della irrevocabilità dell'ordine di pagamento posto dall'art. 17 del D.lgs. 11/2010;
- viceversa, l'intermediario ha l'obbligo esclusivo di eseguire gli ordini di pagamento che gli vengono impartiti dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, purché questi ordini siano stati espressamente autorizzati;
- ne consegue che l'emergere di una controversia tra il pagatore e il beneficiario del pagamento non genera un automatico diritto al rimborso in capo al titolare dello strumento di pagamento, che può essere riconosciuto soltanto se previsto dal contratto quadro, da disposizioni legislative nazionali o da fonti normative interne;
- nel caso di specie non sussiste alcuno di tali presupposti;
- per quanto attiene poi al secondo motivo di doglianza, occorre segnalare che, come si può evincere dall'estratto conto allegato, negli ultimi mesi sono molteplici le operazioni di

pagamento da € 1.000,00 e € 500,00 che sono state oggetto di addebito e successivo storno da parte della banca a seguito del ricorso alla procedura del *chargeback*;

- ne consegue che, in assenza di ulteriori specifiche (quali ad esempio data valuta ed esercente) o documentazione a supporto, non risulta possibile individuare in modo certo le due specifiche transazioni oggetto della contestazione sollevata;
- presumendo che il ricorrente intenda riferirsi al pagamento eseguito sul sito M***** del 15.11.2024, l'importo di € 1.000,00 era stato riaccreditato al momento dell'apertura della pratica di *chargeback*, con successivo riaddebito una volta accertato tramite il fornitore che il servizio acquistato dal ricorrente era stato erogato;
- con riferimento, invece, al pagamento da € 1.319,00, del 16.06.2025, emerge chiaramente che subito dopo lo "STORNO SCRITTURE", effettuato dalla banca in data 03.07.2025 nell'ambito di una procedura di *chargeback*, il ricorrente ha disposto un bonifico istantaneo, eseguito in data 04.07.2025 (cfr. All. D);
- il buon esito della disposizione di pagamento, peraltro, è stato reso noto al ricorrente con un'apposita comunicazione riepilogativa regolarmente ricevuta all'indirizzo di posta elettronica fornito alla Banca e confermato anche nel modulo del ricorso (cfr. All. F);
- è pertanto evidente che la distrazione del suddetto importo dal conto corrente del ricorrente è avvenuta per un'operazione di pagamento richiesta dallo stesso titolare del rapporto e non per un successivo riaddebito disposto dalla banca.

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

- le contestazioni sono state più volte segnalate alla banca, accompagnate da idonea documentazione, richiedendo l'attivazione della procedura di *chargeback* e il rimborso delle somme addebitate;
- nonostante numerosi solleciti, la banca ha omesso di fornire riscontro puntuale e coerente, procedendo in modo arbitrario al rimborso solo di alcune operazioni, identiche per modalità, periodo e causale, e negando il rimborso di altre senza spiegazioni tecniche o giuridiche;
- l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'intermediario è infondata in quanto il reclamo trasmesso in data 26.09.2025, pur a fronte della presentazione del ricorso in data 17.09.2025, ha comunque consentito all'intermediario di prendere contezza delle doglianze proposte;
- è ingiustificato e incoerente che la banca abbia rimborsato alcune operazioni eseguite nello stesso periodo (maggio e giugno 2025), aventi identiche caratteristiche, importi e destinatari, e non abbia rimborsato altre di pari natura;
- tale comportamento evidenzia mancanza di trasparenza e di uniformità nei criteri di gestione delle contestazioni, in violazione degli artt. 1175 e 1375 c.c. e degli obblighi di correttezza professionale ex art. 120-quater del T.U.B;
- ai sensi dell'art. 10 D.Lgs. 11/2010 e dell'art. 126-quinquies TUB, il prestatore di servizi di pagamento è tenuto a rimborsare immediatamente le operazioni di pagamento non autorizzate o comunque non correttamente eseguite;
- inoltre, i regolamenti del circuito prevedono un termine massimo di 45 giorni per la gestione delle procedure di *chargeback*, ampiamente decorso senza che la banca abbia comunicato un esito documentato;
- la banca ha genericamente affermato che "gli esercenti hanno confermato l'erogazione

dei servizi”, ma non ha prodotto alcuna evidenza concreta (ad es. conferme elettroniche, ricevute o log di consegna) che possa comprovare tale circostanza;

- l’affermazione della banca circa un presunto “uso distorto del rimedio del chargeback” è del tutto infondata e priva di riscontro oggettivo in quanto le segnalazioni derivano da reiterati episodi di mancata erogazione di servizi online, debitamente documentati;
- l’elevato numero di contestazioni non dimostra alcun abuso ma evidenza, semmai, una vulnerabilità sistemica nella sicurezza dei pagamenti o nella selezione degli esercenti abilitati.

L’intermediario, nelle controrepliche, ha precisato che:

- il ricorso deve essere preceduto dal reclamo;
- in mancanza del previo reclamo lo stesso deve essere dichiarato inammissibile;
- la procedura di *chargeback* non costituisce un diritto automatico e incondizionato del titolare della carta ma costituisce un rimedio regolato dalle condizioni dei circuiti di pagamento, al quale l’intermediario può aderire quando ricorrono le specifiche condizioni previste;
- pertanto, la banca non è tenuta ad attivare la procedura in modo indiscriminato, soprattutto quando manca un’adeguata documentazione a supporto della contestazione o quando emergono elementi che evidenziano un utilizzo improprio o poco diligente dello strumento di pagamento;
- la responsabilità dell’intermediario può essere configurata solo quando tali ordini non vengono eseguiti correttamente o non vengono eseguiti affatto, come nel caso di operazioni non autorizzate, errori nell’identificazione del beneficiario o nell’indicazione dell’importo da addebitare;
- nessuna di queste circostanze ricorre nel caso in esame;
- è escludere che il ricorrente possa pretendere dalla banca il rimborso delle somme pagate agli esercenti per le operazioni ora contestate appurato che le transazioni sono state effettuate volontariamente dal cliente e che lo strumento di pagamento è stato utilizzato in maniera distorta e con scarsa diligenza;
- parte ricorrente afferma che l’elevato numero di contestazioni sarebbe indice di “*vulnerabilità nella selezione degli esercenti coinvolti*”; tale circostanza, tuttavia, non può essere imputata alla banca in quanto le decisioni sui soggetti presso cui effettuare gli acquisti rientrano esclusivamente nella discrezionalità del titolare dello strumento di pagamento, il quale ha continuato a effettuare transazioni anche presso esercenti già oggetto di precedenti contestazioni;
- ciononostante, la banca, ogniqualvolta ne ha riscontrato i presupposti, ha comunque attivato la procedura di *chargeback* e disposto i relativi riaccrediti;
- diversamente, per le operazioni oggetto del presente ricorso, la banca ha ritenuto di non promuovere ulteriori richieste di *chargeback*;
- tale decisione non denota in alcun modo “*manca di trasparenza o di uniformità*”, ma rappresenta il risultato di una valutazione pienamente legittima, effettuata anche alla luce del reiterato ricorso alla procedura e del riscontrato uso anomalo e non diligente della carta.

Ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 5.257,00 e che l'intermediario chiarisca e rettifichi le operazioni di riaccredito/riaddebitamento, con ripristino del saldo corretto della carta (ossia ulteriori € 2.819,00).

Nelle repliche la parte ricorrente ha chiesto al Collegio ABF di:

1. rigettare l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'intermediario;
2. accertare la responsabilità della banca per omessa o parziale gestione delle contestazioni e per disparità di trattamento tra operazioni identiche;
3. disporre il rimborso in favore del ricorrente della somma complessiva di € 5.257,00, oltre agli ulteriori € 2.819,00, ovvero di quanto risulterà accertato come indebitamente trattenuto;
4. ordinare alla banca di depositare copia integrale della documentazione relativa alle comunicazioni con gli esercenti e agli esiti delle procedure di *chargeback* attivate o rigettate;
5. condannare la banca alle spese di procedura, in ragione della mancata cooperazione e del comportamento dilatorio.

L'intermediario resistente ha chiesto al Collegio di dichiarare il ricorso inammissibile e/o rigettarlo 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 online, 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).

In via preliminare l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso per mancanza del previo reclamo, in quanto il ricorrente ha promosso il ricorso in data 17.09.2026, mentre avrebbe presentato il reclamo soltanto in data 26.09.2025.

La parte ricorrente ha confermato di aver inviato il reclamo soltanto in data 26.09.2025, evidenziando che l'eccezione di parte resistente non sarebbe accoglibile in quanto:

- il reclamo è stato comunque inoltrato e conosciuto dalla banca, che ha potuto difendersi nel merito;
- la giurisprudenza ABF (Collegio di Roma, decisione n. 20814/2019; Napoli, n. 13478/2020) ritiene che il requisito di "preventività" non sia di natura formale, ma funzionale, e che la mera inversione temporale non comporti inammissibilità se la banca è stata posta in grado di esaminare le doglianze;
- la ratio della norma è favorire una fase conciliativa, che nel caso di specie è comunque intervenuta.

Ciò posto, il Collegio rileva, tuttavia, che consta agli atti una comunicazione che parte ricorrente ha inviato alla resistente in data 12/08/2025 con cui vengono chieste spiegazioni in ordine al mancato rimborso delle operazioni oggetto del presente ricorso. Poiché tale comunicazione può essere qualificata come reclamo ai fini delle Disposizioni

ABF, avendo in sostanza messo l'intermediario nelle condizioni di comprendere le doglianze del cliente, l'eccezione preliminare di parte resistente viene respinta.

La parte ricorrente ha riferito di aver effettuato otto transazioni, per un totale di € 5.257,00, per le quali non le sarebbe stato erogato il servizio previsto, contestandone il mancato nonostante la richiesta di attivazione della procedura di *chargeback*.

Dalla ricostruzione dei fatti effettuata dalla parte ricorrente il Collegio deduce che le operazioni contestate sono state disposte consapevolmente dal ricorrente stesso con l'obiettivo di ottenere un dato servizio, non erogato.

Posto dunque che non si pone alcuna questione circa la prova dell'autenticazione delle operazioni contestate, la questione fondamentale da affrontare sul punto 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 sono state allegate le condizioni 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*. La parte ricorrente ha altresì lamentato che, a seguito della richiesta di rimborso, l'intermediario le avrebbe dapprima accreditato la somma di € 2.819,00, (data da tre pagamenti di € 1.000,00, € 500,00 e € 1.319,00) salvo poi procedere al riaddebito della stessa, con conseguente saldo negativo della carta di oltre € 1.000,00.

L'intermediario, dopo aver eccepito la genericità della contestazione, dal momento che negli ultimi mesi sono molteplici le operazioni di pagamento di € 1.000,00 e € 500,00 di cui il ricorrente ha chiesto il rimborso, ha evidenziato che:

- l'operazione di € 1.000,00 potrebbe riferirsi al pagamento eseguito in data 15.11.2024 (contabilizzata in data 19.11.2024) presso M*****; per tale pagamento è stato effettuato

l'accredito al momento dell'attivazione della procedura di *chargeback* (in data 9.12.2024), con successivo riaddebito dello stesso una volta rilevato che l'esercente aveva erogato il servizio richiesto (in data 2.01.2025);

- il pagamento di € 1.319,00 è stato rimborsato in data 3.07.2025 nell'ambito di una procedura di *chargeback* (di tale operazione il ricorrente è stato peraltro reso edotto tramite l'invio di un'email); a seguito del rimborso è stato lo stesso ricorrente che ha disposto di tale somma tramite bonifico istantaneo.

La parte ricorrente, pur replicando, non ha fornito ulteriori indicazioni per meglio identificare gli addebiti (in particolare quello di € 500,00) asseritamente illegittimi.

Il Collegio ritiene che, allo stato degli atti, il ricorrente non abbia fornito elementi idonei a sostenere le proprie pretese, così disattendendo all'onere che l'art. 2697 c.c. pone a suo carico. Per tale motivo il Collegio non può che rigettare la domanda.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE