

COLLEGIO DI TORINO

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 € 5.900,00 corrispondente all'importo di operazioni per le quali è stato richiesto il *chargeback*.

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- di aver contestato 9 transazioni con descrizione E per un totale di € 5.900,00, in quanto relative ad un servizio di avvio e supporto per attività e-commerce che non è mai stato erogato;
- che l'altro intermediario verso cui ha effettuato la richiesta ha chiuso la pratica senza procedere al rimborso, sostenendo che si trattasse di operazioni regolari e riconducibili a giochi online;
- che tale affermazione non corrisponde al vero;
- che l'intermediario resistente, così come l'altro intermediario, hanno omesso di tutelare i suoi diritti di consumatore, non dando seguito alla contestazione per mancata fornitura e non consentendole, in tal modo, di contestare le prove fittizie fornite dall'esercente.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato che:

- il ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 5.900,00, asseritamente pagata dal ricorrente per *“un servizio di avvio e supporto per attività di e-commerce che non è mai stato erogato”*;
in via preliminare, sussiste la propria carenza di legittimazione passiva:
- la banca, in virtù di specifico accordo, ha affidato al gestore *“l’incarico di svolgere, per conto e sotto responsabilità della stessa, specifici servizi ed attività finalizzati a garantire la funzionalità della carta”*, fra cui lo svolgimento di talune attività connesse all’operatività della carta e al funzionamento del relativo circuito di pagamento;
- ne consegue che la domanda di rimborso deve essere proposta a tale intermediario, mentre la banca risulta estranea alla vicenda di specie;
- in ogni caso, qualora il Collegio ritenga la banca provvista di legittimazione passiva, il ricorso deve essere comunque rigettato;
nel merito
- il ricorrente afferma di aver effettuato, per il tramite della carta prepagata, nove transazioni avente come descrizione E****, lamentando la mancata restituzione delle somme e imputando tale responsabilità agli intermediari coinvolti;
- le operazioni contestate consistono in nove operazioni per un totale di € 5.900,00;
- andando ad analizzare la movimentazione del wallet, (cfr. doc. 2, Foglio Transazioni Wallet) è possibile constatare come siano stati effettuati quattro rimborsi carta, per un importo complessivo pari a € 4.775,60;
- è importante specificare che i rimborsi carta sono operazioni con cui l’altro intermediario sposta il saldo di una carta al wallet nel momento in cui la carta viene bloccata o estinta;
- dalla movimentazione del *wallet* (cfr. doc. 2, Foglio Transazioni Wallet) emerge chiaramente altresì come i primi tre rimborsi, confluiti sullo stesso, siano stati successivamente spostati autonomamente dal ricorrente mediante operazioni di bonifico in uscita (OUT) o ricariche carte;
- l’ultimo rimborso, invece, pari a € 3.498,60, ricevuto dall’altro intermediario in data 9.09.2025, è stato integralmente restituito al ricorrente con la chiusura del *wallet* avvenuta in data 10.09.2025;
- allo stato attuale il saldo del *wallet* intestato al ricorrente risulta pari a zero, pertanto, ogni ulteriore richiesta del ricorrente, inerente alle transazioni originarie effettuate con la carta, rientrano nella gestione e nella responsabilità dell’altro intermediario, quale soggetto emittente e gestore tecnico della carta;
- successivamente ai richiamati rimborsi, e – precisamente – a partire dal 5.11.2025, il ricorrente ha presentato inoltre quasi 30 reclami – dal medesimo contenuto – contestando il mancato rimborso di accrediti sulla carta per un importo totale di € 18.694,00 e *“un ulteriore bonifico di € 1.635,00 sul conto”* della banca;
- solamente tra il 20 e il 31 ottobre 2025, l’altro intermediario ha provveduto a stornare 22 operazioni effettuate con la Carta emessa dalla banca per un totale di € 20.329,40 (cfr. doc. 4 – Movimenti Storno operazioni), senza peraltro avvisarla;
- in tal senso è importante precisare che il saldo attuale della carta n. **79 è pari a € 18.694,00 in quanto, in data 22.10.2025, il ricorrente ha provveduto ad inoltrarle una *mail* dell’altro intermediario con la quale quest’ultimo lo informava dell’avvenuta registrazione di un accredito delle operazioni contestate per un importo pari a € 135,00;
- alla luce di questa richiesta, la banca ha contattato l’altro intermediario al fine di ricevere il

suddetto rimborso e, a fronte di ciò, questi, ha provveduto, in data 30.10.2025, a trasferire la somma di € 1.735,00, importo che è stato prontamente trasferito tramite bonifico in data 3.11.2025 sull'IBAN di scarico fornito dal ricorrente;

- tale somma è comprensiva dell'importo di € 1.635,00 contestato nel sopra citato reclamo e degli € 100,00 presenti su una carta prepagata estinta;
 - di conseguenza, ad oggi, il saldo del *wallet* è pari a zero considerato che è stato chiuso il 10.09.2025 con contestuale restituzione di tutte le somme ivi presenti, mentre è presente una carta avente saldo pari € 18.694,00;
 - tali somme confluiranno nel Conto dell'altro intermediario e saranno restituite al ricorrente tramite bonifico sull'IBAN di scarico fornito;
 - ciò premesso, è possibile affermare con assoluta certezza che la banca ha adempiuto alle proprie obbligazioni contrattuali restituendo integralmente al ricorrente tutte le somme presenti sul *wallet*, il cui saldo risulta infatti pari a zero;
 - di conseguenza nessuna somma residua risulta dovuta al ricorrente.
- Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato che:
- il ricorso riguarda esclusivamente nove transazioni eseguite verso l'esercente estero E***, per un importo complessivo di circa € 5.900,00, per le quali aveva richiesto l'attivazione della procedura di chargeback;
 - l'esercente ha successivamente contestato la richiesta producendo delle presunte "prove a discarico";
 - tali prove sono del tutto inattendibili in quanto il sito in questione non è un operatore di gioco d'azzardo, non offre servizi analoghi a quelli descritti dall'esercente;
 - né l'intermediario convenuto né l'altro intermediario coinvolto nella gestione della carta le hanno mai dato modo di replicare alla documentazione prodotta dall'esercente;
 - la procedura si è quindi svolta in modo unilaterale e senza il rispetto del contraddittorio, privandola della possibilità di difendersi adeguatamente;
 - i due intermediario coinvolti eccepiscono reciprocamente la propria carenza di legittimazione passiva;
 - tale comportamento viola un principio fondamentale della PSD2, secondo cui il cliente dovrebbe avere un unico referente cui rivolgersi;
 - inoltre, la banca inserisce nella sua memoria una serie di importi che non hanno alcuna attinenza con le nove transazioni oggetto di ricorso e che contribuisce a creare confusione sull'oggetto del ricorso;
 - non ha mai ricevuto una risposta formale e completa al proprio reclamo originario;
 - questa mancanza di riscontro informativo contrasta con i doveri previsti dalla normativa sui servizi di pagamento;
 - anche per ottenere il rimborso dei circa € 18.694,00 cui l'intermediario fa riferimento nella propria memoria, è stato necessario affrontare settimane di interlocuzioni inconcludenti tra i due intermediari, con un continuo e frustrante scambio di responsabilità;
 - questa situazione di "scaricabarile" ha creato una evidente disfunzione procedurale, con ritardi ingiustificati e con l'impossibilità, per il sottoscritto, di ottenere risposte chiare, trasparenti e tempestive;
 - non ha ancora ricevuto integralmente gli importi dovuti, nonostante la procedura risulti teoricamente conclusa da tempo.

L'intermediario, nelle controrepliche, ha precisato che:

- la disposizione che evidenzia la propria carenza di legittimazione passiva è stata citata anche dall'altro intermediario nel diverso ricorso proposto dal ricorrente;
- la pratica relativa al rimborso della somma di € 5.900,00 è stata gestita per intero dall'altro intermediario il quale, infatti, pur eccependo la propria carenza di legittimazione passiva, nella seconda parte della propria controreplica, ha esposto il funzionamento delle pratiche di *chargeback* e ha chiarito in modo inequivocabile come tali procedure rientrino unicamente nella loro sfera di competenza;
- dalla lettura delle difese di tale altro intermediario emerge in maniera inequivocabile che la banca non ha alcun ruolo all'interno delle suddette procedure;
- peraltro, risulta che l'altro intermediario abbia provveduto a svolgere le verifiche e le valutazioni atte a stabilire se le transazioni contestate fossero state correttamente autenticate e autorizzate;
- il riferimento alle ulteriori operazioni di cui è stato richiesto il rimborso è stato fornito al fine di rendere più chiaro il quadro generale;
- la situazione confusionale lamentata è stata generata dallo stesso ricorrente, avendo questi proposto circa trenta email di reclamo;
- a seguito del reclamo la banca, dopo aver effettuato le necessarie verifiche, ha provveduto a rimborsare quanto dovuto, con bonifico del 20.11.2025.
- il pagamento della somma di € 18.694,00 ha richiesto un tempo maggiore in quanto, nel frattempo, la banca ha esercitato il diritto di recesso dal contratto di wallet con il ricorrente.

Ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 5.900,00.

L'intermediario resistente ha chiesto al Collegio di respingere integralmente ogni domanda e istanza avversaria, in quanto infondate in fatto e in diritto per le ragioni esposte in narrativa, non sussistendo alcun profilo di responsabilità a carico della Banca. Nelle controrepliche, l'intermediario ha concluso come segue:

“Voglia l'Arbitro Bancario Finanziario:

(a) in via preliminare, dichiarare la carenza di legittimazione passiva [della banca] in questa controversia, per i motivi dedotti nella presente memoria di replica e nella precedente memoria difensiva dell'11.11.2025.

(b) nel merito, respingere integralmente ogni domanda e istanza avversaria, in quanto infondate in fatto e in diritto per le ragioni esposte in narrativa”.

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 il proprio difetto di legittimazione passiva in quanto, come indicato dall'art. 3 del Regolamento della carta di pagamento, stipulato con l'intermediario *Alfa* verso il quale è stato pure presentato ricorso avente ad oggetto le

medesime operazioni qui in contestazione, *“ha affidato al Gestore l’incarico di svolgere, per conto e sotto responsabilità della stessa, specifici servizi ed attività finalizzati a garantire la funzionalità della Carta”*.

Sul punto, il Collegio ritiene però opportuno procedere direttamente nel merito della questione, secondo il principio della ragione più liquida.

La parte ha riferito di aver effettuato nove pagamenti, sul sito E*****, per un totale di € 5.900,00, per le quali ha presentato domanda di rimborso.

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”*.

Venendo al caso per cui è controversia, il Regolamento della carta prevede, all’art. 13, co. 1°, che *“Il Titolare riconosce espressamente: a) che la Banca ed il Gestore non hanno alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause a loro non imputabili; b) l’estraneità della Banca e del Gestore ai sottostanti rapporti commerciali fra lui e gli Esercenti; resta pertanto esclusa ogni responsabilità della Banca e del Gestore per difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, anche nel caso in cui i relativi Ordini di pagamento siano già stati eseguiti”*.

Poiché il ricorrente non ha prodotto in atti alcuna prova di un diverso accordo rispetto a quanto sopra riportato che, comunque, 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*.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE