Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO MIOLA

Seduta del 10/02/2026

FATTO

La ricorrente riferisce che, nel corso di un soggiorno all'estero, al momento della restituzione di un'autovettura noleggiata presso un'agenzia locale, le veniva richiesto il pagamento immediato della somma di € 500,00, a titolo di risarcimento per presunti danni al veicolo. Tale richiesta veniva avanzata senza che fossero fornite adeguate spiegazioni circa la natura dei danni contestati né una quantificazione analitica degli stessi, apparendo pertanto immotivata e sproporzionata rispetto alle effettive condizioni del mezzo. La ricorrente rappresenta altresì che l'agenzia assumeva un atteggiamento intimidatorio e minaccioso, non consentendo alcuna possibilità di contestazione e subordinando la conclusione della restituzione del veicolo al pagamento immediato della somma richiesta. In tale contesto, la ricorrente, trovandosi nell'imminenza della partenza e temendo di perdere il volo di rientro, si vedeva costretta ad autorizzare il pagamento mediante carta prepagata, sebbene contro la propria volontà.
Una volta rientrata in Italia, la ricorrente provvedeva tempestivamente al blocco della carta utilizzata e si recava presso gli uffici dell'intermediario per segnalare l'accaduto e presentare formale contestazione dell'addebito, richiedendo il rimborso della somma corrisposta sotto costrizione. Contestualmente, l'agenzia di autonoleggio continuava a formulare ulteriori richieste di pagamento per presunti danni, che la ricorrente riteneva del tutto infondate e alle quali non dava seguito.
La ricorrente riferisce inoltre di aver sporto denuncia presso le competenti autorità per i fatti occorsi e di aver trasmesso all'intermediario tutta la documentazione a sostegno della propria richiesta di rimborso. Nonostante ciò, l'intermediario comunicava il rigetto della contestazione, limitandosi ad affermare

l'impossibilità di attivare la procedura di *chargeback*, senza fornire una motivazione puntuale e adeguata, né effettuare un'analisi approfondita delle circostanze rappresentate.
A fronte di tale diniego, la ricorrente presentava un ulteriore reclamo, che veniva nuovamente respinto senza un'idonea giustificazione. La ricorrente lamenta pertanto un comportamento dell'intermediario lesivo dei propri diritti, in quanto non rispettoso degli obblighi di tutela del cliente e inidoneo a garantire una protezione effettiva in presenza di un pagamento effettuato in condizioni di costrizione.
Sulla base di quanto esposto, la ricorrente chiede che venga riconosciuta l'illegittimità del diniego opposto e che le sia accordata una forma di tutela adeguata, mediante il rimborso dell'intera somma indebitamente addebitata o attraverso altri strumenti ritenuti opportuni.
L'intermediario, costituitosi, rappresenta preliminarmente che il pagamento è avvenuto in conformità alle condizioni contrattuali del rapporto di noleggio e, in quanto tale, è estraneo alla sua sfera di competenza e responsabilità. Eccepisce pertanto l'inammissibilità della domanda, anche sotto il profilo della richiesta risarcitoria. Secondo l'intermediario, manca, infatti, un nesso eziologico tra il danno lamentato e il proprio operato.
Riferisce inoltre che l'operazione di pagamento è stata correttamente autorizzata dalla ricorrente attraverso l'utilizzo dei propri codici dispositivi e mediante un sistema di autenticazione forte, nel pieno rispetto delle procedure di sicurezza previste dalla normativa vigente e senza che siano emerse anomalie tecniche o irregolarità nei sistemi di pagamento.
L'intermediario sostiene altresì che la procedura di *chargeback* non risulta attivabile nel caso di specie, in quanto tale strumento è previsto esclusivamente per ipotesi di operazioni non autorizzate o di servizi non ricevuti o difformi rispetto a quanto pattuito, circostanze che non ricorrerebbero nel caso in esame , avendo la ricorrente effettivamente fruito del servizio di noleggio e autorizzato il pagamento contestato. Con riferimento alla dedotta natura fraudolenta dell'episodio, l'intermediario qualifica l'accaduto come una fattispecie riconducibile alla c.d. "manipolazione", nella quale il cliente dispone volontariamente l'operazione di pagamento, seppur indotto da comportamenti dolosi di terzi.
L'intermediario ribadisce che la cliente ha eseguito autonomamente e consapevolmente il pagamento, riconoscendo peraltro, almeno in parte, l'esistenza di danni al veicolo, pur contestandone l'entità. In tale contesto, richiama il consolidato orientamento dell'Arbitro, secondo cui le operazioni effettuate personalmente dal cliente, anche se conseguenti a un raggiro o a un vizio della volontà, non rientrano nella disciplina delle operazioni non autorizzate e non legittimano il rimborso da parte dell'intermediario.
Alla luce di quanto esposto, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.
Tanto premesso, si rileva quanto segue in

DIRITTO

La controversia attiene alla richiesta del ricorrente di rimborso da parte dell'intermediario dell'importo addebitato sulla propria carta di pagamento a seguito di un operazione di pagamento, avvalendosi della procedura di *chargeback*.
Il ricorso non merita di essere accolto.
La ricorrente chiede il rimborso della somma di € 500,00, addebitata sulla propria carta prepagata a titolo di corrispettivo per presunti danni ad un veicolo noleggiato, deducendo che l'addebito, pur personalmente autorizzato, sarebbe avvenuto in assenza di adeguata motivazione e in condizioni tali da non consentire un consenso pienamente libero.
Come emerge anche dalla denuncia acclusa al ricorso e dalla ricostruzione in fatto, la ricorrente riferisce che, nel corso di un soggiorno all'estero, al momento della restituzione di un'autovettura noleggiata presso un'agenzia locale, le veniva richiesto il pagamento immediato della somma di € 500,00 a titolo di risarcimento per presunti danni al veicolo. Tale richiesta veniva avanzata senza che fossero fornite adeguate spiegazioni circa la natura dei danni contestati né una quantificazione analitica

degli stessi. Inoltre, la controparte assumeva un atteggiamento intimidatorio e minaccioso, non consentendo alcuna possibilità di contestazione e subordinando la conclusione della restituzione del veicolo al pagamento immediato della somma richiesta, onde si vedeva costretta ad autorizzare il pagamento mediante carta prepagata, sebbene contro la propria volontà. La medesima ricorrente dichiara di avere eseguito personalmente il pagamento POS contestato.

Il Collegio tuttavia rileva sul punto che, ai sensi dell'art. 5, c. 1 e 2 del D.lgs. n. 11/2010, "*Il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata"; "Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento è prestato nella forma e secondo la procedura concordata nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento*".

In fattispecie analoghe, in cui il ricorrente ha dichiarato di aver eseguito personalmente l'operazione, pur lamentando di essere stato vittima di un raggiro o comunque di una costrizione, l'opinione condivisa dei Collegi è nel senso che l'operazione non può ritenersi non autorizzata, e quindi resta esclusa l'applicazione della disciplina di diritto speciale approntata dal d.lgs. 11/10, in quanto essa presuppone che le operazioni, delle quali si chiede il rimborso, si siano svolte senza il consenso del pagatore (*ex multis*, Collegio di Napoli, decisione n. 9412/21; Collegio di Palermo, decisione n. 20667/20; Collegio di Roma, decisione n. 997/20; Collegio di Milano, decisione n. 870/2020; Collegio di Bari, decisioni n. 20137/2018; n. 8330/2023; n. 7936/2024).

Il Collegio evidenzia, altresì, che l'intermediario ha comunque fornito evidenza della procedura di autenticazione adottata, ritenuta conforme a SCA. Né la ricorrente ha fornito alcuna prova della costrizione che sarebbe stata a fondamento del pagamento contestato.

L'intermediario sostiene inoltre che nel caso di specie non risulta attivabile nemmeno la procedura di *c hargeback*, in quanto tale strumento è previsto esclusivamente per ipotesi di operazioni non autorizzate o di servizi non ricevuti o difformi rispetto a quanto pattuito, circostanze che non ricorrerebbero nel caso in esame.

Il Collegio rileva al riguardo che la controversia in esame ricade nell'ambito di applicazione dell'art. 17 d. lgs. n. 11/2010, a mente del quale l'ordine di pagamento ha carattere irrevocabile. Nel caso di acquisto di beni e servizi, il soggetto responsabile dell'inadempimento è il beneficiario del pagamento e non già il PSP. Pertanto, il PSP risponde soltanto dell'eventuale inadempimento nell'esecuzione del servizio di pagamento, salvo che non sia diversamente previsto contrattualmente o dalla legge.

In particolare, nel caso di specie, l'operazione è stata eseguita sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/01/2018, che ha abrogato il comma 7 dell'art. 17 citato, che disponeva: "*L'irrevocabilità di un ordine di pagamento non pregiudica il rimborso al pagatore dell'importo dell'operazione di pagamento eseguita in caso di controversia tra il pagatore e il beneficiario*".

Alla luce del quadro normativo, pertanto, il *chargeback* delle operazioni può essere basato soltanto su una procedura applicabile in virtù di una specifica clausola contrattuale o altro accordo negoziale, così come sancito dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 1259/2014, che ha chiarito che *"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" (principio*

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

da ritenersi ancora valido nonostante l'abrogazione del comma 7 dell'art. 17 D. Lgs. 2010 n. 11, così come osservato recentemente anche da Coll. Roma, 997/2020)".

Su queste basi, è costante orientamento dei Collegi che non sia possibile entrare nel merito di rapporti contrattuali conclusi dalla parte ricorrente con terzi soggetti estranei al giudizio, ed in primo luogo la stessa esperibilità da parte dell'intermediario della procedura di *chargeback*, salvo l'ipotesi di espressa previsione in tale senso nel contratto che regola l'uso della carta di pagamento. Ed infatti: "*Al netto di qualunque contestazione relativa ad un eventuale rimborso da parte del beneficiario di somme non dovute, occorre accertare se l'intermediario emittente lo strumento di pagamento sia tenuto alla gestione della procedura di c.d. chargeback finalizzata all'eventuale rimborso di pagamenti effettuati dal cliente in favore del beneficiario (merchant), in presenza dei presupposti. In tale prospettiva il Collegio è chiamato a valutare, anzitutto, se il contratto che regola l'uso della carta contempla la menzionata procedura di chargeback in ipotesi di vizi o difetti del bene compravenduto riscontrati dopo il perfezionamento della transazione; in caso positivo, se siano ravvisabili profili di responsabilità dell'intermediario emittente riconducibili alla gestione della procedura anzidetta, onde trarre elementi di prova necessari a supportare il diritto del cliente al rimborso del prezzo pagato in favore del beneficiario".*

Alla luce di questo indirizzo condiviso dei Collegi, il ricorso con tale oggetto non merita di essere accolto, sia in presenza di clausole contrattuali che prevedano espressamente l'estraneità dell'emittente nel caso di controversia tra il pagatore e il beneficiario del pagamento, sia nel caso di mancata allegazione del contratto, stante l'impossibilità di verificare, in tale ultima ipotesi, l'eventuale attribuzione al cliente del diritto al rimborso e la stessa esperibilità da parte dell'intermediario della procedure di *chargeback*.

E' quanto ricorre nel caso di specie, in quanto non risulta agli atti copia del contratto relativo allo strumento di pagamento con il quale è stata disposta l'operazione oggetto di ricorso.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE