Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) VARDI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NOAH VARDI

Seduta del 28/01/2026

FATTO

1. La società ricorrente agisce nella sua qualità di titolare di una struttura ricettiva. Nel ricorso riferisce di aver ricevuto da un cliente la richiesta di prenotazione di una camera a mezzo di una nota piattaforma online. Il cliente ha fruito del soggiorno pagando in loco la prestazione a mezzo carta di pagamento e i dati anagrafici del medesimo sono stati comunicati anche alla Questura in adempimento agli obblighi di legge previsti. Alla resistente perveniva il disconoscimento dell'operazione da parte del titolare dello strumento di pagamento e la società ricorrente, come richiesto, inviava tutta la documentazione attestante la regolarità e genuinità della transazione. Nonostante tutte le evidenze documentali fornite, la banca ha proceduto al riaddebito della transazione, pari ad € 506,66. Chiede che sia accertata la regolarità della transazione e il rimborso dell'importo indebitamente decurtato.
2. In sede di controdeduzioni, l'intermediario deduce che l'emittente della carta, per conto del titolare dello strumento di pagamento, avviava una contestazione per transazione fraudolenta. La contestazione veniva trasmessa a essa resistente quale banca *acquirer* e richiedeva all'esercente la documentazione a supporto della transazione. La banca *issuer* (cioè la banca emittente lo strumento di pagamento), dopo aver esaminato tale documentazione con il titolare carta, confermava la frode e proseguiva nella procedura di *chargeback*. La banca evidenzia che l'operazione rientra nella categoria MO/TO (*Mail Order / Telephone Order*) e *card-not-present*, priva dei sistemi di autenticazione forte previsti dai circuiti internazionali, con conseguente allocazione del rischio frode in capo all'esercente, come previsto dai regolamenti dei circuiti. In tale contesto, il titolare carta disconosceva nome, e-mail e firma, rendendo inevitabile lo storno dell'operazione. La banca precisa di aver quindi riaccreditato

l'importo al titolare della carta e riaddebitato l'importo sul conto di regolamento dell'esercente, limitandosi ad applicare in modo vincolato le regole dei circuiti internazionali, senza alcun potere discrezionale sull'esito della disputa. Chiarisce, inoltre, che il titolare della carta non è cliente della banca e che l'istituto opera esclusivamente quale intermediario tecnico tra esercente e circuiti di pagamento. La banca sottolinea inoltre che il ricorrente ha scelto di operare tramite un portale di prenotazioni che non effettua verifiche preventive sull'identità degli utenti, assumendone consapevolmente i rischi. Richiama quindi le condizioni contrattuali del servizio POS, le quali prevedono specifici obblighi a carico dell'esercente per le transazioni a distanza, risultati disattesi nel caso di specie, in quanto l'esercente non ha avuto contatti diretti con il titolare carta, non disponeva di recapiti diretti dello stesso, non ha acquisito CVV/CVC e ha emesso fattura priva di indirizzo del cliente. La banca ribadisce che, in presenza di transazioni *manual entry* e *card-not-present*, qualora il titolare disconosca l'operazione, i regolamenti internazionali non consentono di opporsi allo storno e il rischio resta a carico dell'esercente. Evidenzia inoltre una condotta gravemente colposa del ricorrente, che, pur essendo consapevole dell'elevato rischio delle operazioni MO/TO e dei precedenti storni subiti negli anni per analoghe frodi, ha continuato a utilizzare tale modalità di incasso. La banca rappresenta di aver comunque fornito al cliente indicazioni preventive e suggerimenti operativi per ridurre il rischio frodi, raccomandando l'utilizzo di modalità *card-present* o sistemi che sollevino l'esercente dalla responsabilità. Chiede il rigetto del ricorso.
3. In sede di repliche la ricorrente si riporta a quanto dedotto in sede di ricorso.

DIRITTO

1. Il ricorso ha ad oggetto l'accertamento della legittimità del *chargeback* effettuato dall'intermediario in relazione a un pagamento disposto da un cliente della ricorrente tramite piattaforma online. Come noto, i presupposti di regolarità della procedura di *chargeback* consistono: a) nell'addebito a valere su uno strumento di pagamento del titolare; b) nella contestazione da parte del titolare; c) nel contraddittorio con l'esercente in ordine alla legittimità della transazione.
Nel caso di specie la ricorrente dichiara che la prenotazione è stata effettuata tramite una nota piattaforma online. La ricorrente produce lo scontrino relativo alle transazioni in discorso, da cui si evince che l'operazione è stata eseguita in modalità *online- B.C. Man (Manual Entry)*, quindi con inserimento manuale del PAN. Inoltre, lo scontrino attesta che la transazione è avvenuta senza verifica del titolare (CVM: NO CVM), né utilizzo di chip, *contactless* o carta fisica. La transazione è quindi riconducibile a operazione *card-not-present*/c.d. "MO-TO", *Mail Order/Telephone Order*. L'intermediario produce evidenza del riaddebito effettuato; informava la ricorrente del disconoscimento degli addebiti e con missiva del 3/6/2025 chiedeva all'esercente l'invio di alcuni documenti. In risposta alla richiesta avanzata dall'intermediario, la ricorrente produceva lo scontrino POS, evidenza della prenotazione del soggiorno, e la fattura commerciale intestata al cliente. L'intermediario contesta che l'esercente non abbia osservato le condizioni del servizio POS, le quali prevedono specifici obblighi a carico dell'esercente per le transazioni a distanza.
2. Il Collegio di Coordinamento (con decisione n. 3299/2012) ha chiarito che quando viene contestata la legittimità di un'operazione di *chargeback* "il tema del contendere investe un delicato profilo del rapporto negoziale (in gergo 'convenzione' o 'contratto di convenzionamento') che si instaura fra un fornitore di beni o servizi (spesso definito 'esercente' nel linguaggio contrattuale) e l'emittente una carta di credito, volto, tra l'altro, a regolare le modalità operative di prestazione del servizio e le reciproche re

sponsabilità delle parti nel caso di utilizzi irregolari dello strumento di pagamento. In simili casi, e precisamente nel momento in cui il titolare della carta disconosca l'addebito invocando di non aver mai compiuto l'operazione che vi avrebbe dato origine, l'emittente è uso procedere al riaddebito (*chargeback*) all'esercente dell'importo corrispondente alle spese disconosciute, in prima battuta invece accreditato al fornitore nella presunzione della regolarità dell'operazione. Tale riaddebito è reso possibile da talune disposizioni contenute nei contratti di convenzionamento i quali, di norma contemplano un triplice ordine di presidi: per un verso, l'esercente è tenuto ad osservare talune regole operative e ad assolvere talune formalità volte ad accertare l'identità dell'utilizzatore della carta; per altro verso, in caso di disconoscimento dell'operazione, l'esercente, su richiesta dell'emittente, deve prestare un servizio di cooperazione informativa, principalmente consistente nel mettere a disposizione dell'emittente la documentazione di vendita (scontrini, fatture, copie della ricevuta sottoscritta da colui che abbia utilizzato la carta e così via) (…)".

3. Nel caso di specie, si osserva che le condizioni contrattuali prevedono una serie di obblighi connessi all'identificazione del titolare dello strumento di pagamento nei casi di transazioni c.d. MO.TO.; l'intermediario ha contestato specificamente l'osservazione di tali disposizioni. Il ricorrente, a fronte di tali contestazioni, non ha offerto elementi contrari da cui desumere l'adempimento delle obbligazioni sullo stesso incombenti in tema di identificazione del soggetto pagatore, limitandosi a evidenziare che il soggiorno è stato regolarmente fruito e che i dati dell'ospite sono stati trasmessi alla Questura in conformità a quanto previsto dalla normativa di Pubblica sicurezza.

È costante orientamento dei Collegi ABF che "la legittimità di un'operazione di *chargeback* vada valutata sulla base del regolamento contrattuale disciplinante il rapporto in essere tra le parti e contenente le regole dell'allocazione del rischio in casi di disconoscimento dell'operazione"; e che in caso di apertura di una disputa volta al *chargeback* di un'operazione di pagamento, l'esercente ha l'onere di dimostrare "di avere messo l'intermediario nelle condizioni di rifiutare il *chargeback*, fornendogli quelle informazioni che, se note, avrebbero potuto condurre ad un esito differente" (cfr. Collegio di Roma, dec. n.5648/2024; Collegio di Napoli, dec. n. 5829/2024; Collegio di Roma dec. 11947/2024). Nel caso odierno, non risultano prove che l'esercente abbia adempiuto a tali obblighi. La domanda non può, pertanto, trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE