

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO GIACOMO VITERBO

Seduta del 09/03/2026

FATTO

Il ricorrente lamenta di aver eseguito, in data 24 agosto 2025, un pagamento in favore di un esercente commerciale, tramite la resistente, e di non aver ricevuto la merce, né alcun rimborso.

Afferma di aver segnalato l'accaduto all'intermediario il 4 settembre 2025 e di aver ricevuto inizialmente il rimborso del pagamento, successivamente riaddebitato in data 3 novembre 2025 in quanto, a detta della banca, risultava che i pacchi erano stati ricevuti, data la presenza della sua firma sulla ricevuta di consegna.

Chiede il rimborso dell'importo della merce non ricevuta, pari a € 2.913,00.

Costitutosi, l'intermediario rappresenta che il ricorrente chiede il rimborso di una transazione di € 2.913,00 lamentando la mancata consegna della merce acquistata con carta di debito, emessa da altro intermediario.

In via preliminare, eccepisce il suo difetto di legittimazione passiva, non essendo né l'emittente né il collocatore dello strumento di pagamento, ma mero fornitore di servizi per conto della banca emittente. Chiarisce, difatti, di aver gestito la pratica di disconoscimento del ricorrente in favore di tale intermediario in virtù di apposita convenzione stipulata con quest'ultimo.

Afferma, dunque, che il ricorso doveva essere rivolto direttamente nei confronti dell'emittente della carta, titolare esclusivo del rapporto contrattuale con il cliente e unico destinatario di eventuali reclami. Precisa di aver eccepito il proprio difetto di legittimazione passiva in sede di riscontro al reclamo, chiarendo di gestire la controversia in qualità di fornitore delegato del titolare del rapporto.

Tanto premesso, nel merito, rappresenta che il cliente può avvalersi della procedura di *chargeback* solo se ricorrono i presupposti richiesti dai regolamenti internazionali e che, nel caso di specie, tali presupposti non risultano integrati, poiché l'esercente ha fornito documentazione idonea a dimostrare la consegna della merce.

In merito alla falsità della firma sulla ricevuta di consegna, precisa che l'intermediario non è autorizzato ad accertamenti grafologici, essendo tale attività riservata all'autorità giudiziaria e che, dunque, in tale sede, la documentazione prodotta dall'esercente ha piena validità probatoria.

Osserva che il ricorrente non prova di aver contestato formalmente all'esercente la mancata consegna della merce, né ha prodotto documentazione idonea a dimostrare un inadempimento contrattuale.

Infine, fa presente che l'operazione in questione è stata regolarmente autenticata ed autorizzata, attraverso riconoscimento biometrico su dispositivo abilitato, previamente registrato.

Chiede, pertanto, in via preliminare di dichiarare il difetto di legittimazione passiva eccepito e, in subordine, di rigettare integralmente il ricorso.

In sede di repliche, il ricorrente nulla deduce limitandosi ad allegare nuovamente la ricevuta di consegna della merce, di cui disconosce la firma.

DIRITTO

La questione sottoposta all'attenzione del Collegio ha ad oggetto la domanda di rimborso della somma complessiva di € 2.913,00, relativa ad alcuni pagamenti effettuati il 22 agosto 2025 in favore di un esercente commerciale ed oggetto di una richiesta di *chargeback*, in ultimo rigettata dall'intermediario resistente.

In via preliminare, l'intermediario ha rilevato che il ricorrente non ha contestato il totale della spesa addebitata dall'esercente pari ad € 2.945,93 ma ha chiesto il rimborso di € 2.913,97 pari alla somma di tre addebiti rispettivamente di € 1.199,00, di € 515,97 e € 1.199,00. Inoltre, ha sollevato l'eccezione di difetto di legittimazione passiva in relazione alla predetta richiesta di rimborso, in quanto sostiene di non aver emesso né collocato la carta di pagamento con cui sono state eseguite le operazioni disconosciute e di aver solamente lavorato la contestazione pervenuta dal ricorrente per conto dell'intermediario emittente a favore del quale fornisce il servizio di gestione delle contestazioni, in virtù di apposita convenzione intercorrente con quest'ultimo. Sul punto, il Collegio rileva che non consta in atti la convenzione intercorrente tra i due intermediari e che l'intermediario ha curato la gestione della pratica di contestazione, riscontrando nel merito la richiesta di rimborso con mail del 17 settembre e del 3 novembre 2025, nelle quali si è limitato a menzionare l'intermediario emittente e a invitare il ricorrente a rivolgersi a quest'ultimo per eventuali chiarimenti, senza eccepire il proprio difetto di legittimazione passiva. Ciò premesso, questo Collegio ritiene che, in virtù di tali circostanze, l'intermediario, con il proprio comportamento, abbia concorso a determinare l'affidamento del ricorrente quanto alla sussistenza della propria legittimazione passiva, anche in forza della regola *nemo contra factum proprium venire potest*, che è espressione del generale principio di buona fede (cfr. Collegio di Bari, decisioni n. 740/2026; n. 7500/2023; n. 4870/23; e n. 5468/22; Collegio di Torino, decisione n. 1036/2022). Pertanto, l'eccezione sollevata dall'intermediario è infondata.

Nel merito, la domanda formulata dal ricorrente non è meritevole di accoglimento.

Secondo l'orientamento dell'Arbitro, la procedura di riaddebito (c.d. *chargeback*) presuppone una specifica clausola contrattuale o altro accordo negoziale tra l'emittente e il *cardholder*, in mancanza dei quali trova applicazione la normativa di settore (art. 17 del d.lgs. n. 11/2010) che sancisce il principio dell'irrevocabilità dell'ordine di pagamento (Collegio di Roma, decisione n. 3448/25).

Nel caso di specie, il contratto che regola i rapporti tra l'intermediario emittente la carta ed il ricorrente non è presente in atti. Ad ogni modo, l'intermediario ha affermato di aver attivato la procedura di *chargeback*, che ha avuto esito negativo in quanto l'esercente ha dimostrato di aver consegnato la merce. A tal fine, ha allegato in atti la ricevuta di consegna controfirmata, pervenuta dall'esercente, dalla quale si evince che in data 26 agosto 2025 sono stati consegnati al ricorrente n. 4 colli. Sebbene il ricorrente affermi di non aver ricevuto la merce acquistata e di disconoscere la firma apposta sulla ricevuta di consegna, questo Collegio, richiamando il proprio costante orientamento, ritiene che non possa essere attribuita alcuna valenza al disconoscimento della sottoscrizione sulla ricevuta in questione, posto che una siffatta contestazione può essere fatta valere soltanto con lo strumento della querela di falso (Cass. civ., 21 novembre 2019, n. 30318) che, però, è riservata alla cognizione del Giudice Ordinario (così Collegio di Bari, decisioni n. 4343/2024; e n. 1708/2022).

La domanda del ricorrente non può, dunque, trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE