

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA GENOVESE

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario nella fase del reclamo, con ricorso n. 2234706 del 18.11.2025, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di disporre il rimborso della somma di Euro 3.176,95, corrispondente all'importo pagato con la propria carta di credito a favore di una società di noleggio auto, con la quale aveva stipulato un contratto in data 10.09.2025, oltre al risarcimento del danno non patrimoniale patito per la indisponibilità di alcune somme di danaro e la restituzione dell'importo di Euro 20,00 versata per la presentazione del ricorso. A sostegno delle pretese, deduce che: (i) è titolare del conto corrente n. ***6040 e della carta collegata n. ***2123; (ii) in data 15.10.2025 si accorgeva che si era verificato un addebito non autorizzato sul conto corrente, pari a Euro 3.176,95, da parte di una società di autonoleggio con la quale aveva stipulato un contratto in data 10.09.2025; (iii) in pari data inviava una mail di reclamo all'intermediario domandando lo storno immediato dell'operazione; (iv) seguiva, in data 22.10.2025, una comunicazione a mezzo PEC ove reiterava la richiesta già avanzata, contestando l'illegittimo blocco della somma, in quanto frutto di accrediti a titolo di emolumenti e sussidi, insuscettibili di pignoramento; (v) in data 24.10.2025 l'intermediario comunicava l'avvenuta attivazione della procedura di disconoscimento finalizzata allo storno dell'addebito in questione.

Costituitosi, l'intermediario chiede all'Arbitro di disporre il rigetto del ricorso ovvero di accertare la cessazione della materia del contendere, sul rilievo che: a) l'operazione contestata non può essere considerata come non autorizzata ai sensi del D. Lgs. 11/2010; b) la parte ricorrente non ha contestato l'operazione in questione in quanto fraudolenta, ma per "*errore di processamento*"; c) dalla documentazione prodotta dalla parte ricorrente consta la sottoscrizione di un contratto di noleggio per il periodo 10.09.2025 – 16.09.2025, con prenotazione dell'importo di Euro 853,37 sulla carta ****2123 da parte dell'esercente; d) la detta prenotazione è stata autorizzata dal ricorrente con doppio fattore SCA, attraverso l'utilizzo del supporto fisico della carta dotata di microchip ed inserimento del codice PIN; e) il periodo di durata del noleggio si è protratto oltre la scadenza convenuta, sino al 07.10.2025 (con una durata complessiva passata da 6 a 27 giorni); e) la contestazione della parte ricorrente riguarda, quindi, il pagamento di un importo addebitato dall'esercente per effetto di un contratto di prestazione di servizi di autonoleggio, rispetto al quale è completamente estraneo; f) la procedura azionabile in questi casi è quella di *chargeback*. Conseguentemente, ha domandato al ricorrente l'ulteriore documentazione all'uopo necessaria, che è stata fornita in data 06.11.2025; g) il ricorrente ha precisato, su espressa richiesta, che la somma oggetto di contestazione era data dalla differenza tra quella addebitata (Euro 3.176,95) e quella oggetto di preautorizzazione (Euro 853,37), quindi pari a Euro 2.323,58. Tale importo non coincide con quello richiesto in sede di ricorso, che corrisponde all'addebito integrale; h) in data 13.11.2025, acquisiti tutti i documenti necessari, è stata avviata la procedura di *chargeback*; i) la procedura si è conclusa con l'accredito a favore della parte ricorrente della somma di Euro 2.323,58 in data 10.12.2025, che coincide con la data contabile di regolamento sul conto dei movimenti della carta nel mese di novembre; l) il ricorrente non ha sporto denuncia all'Autorità competente né ha provveduto al blocco della carta sino al 12.11.2025, quando lo strumento è stato bloccato per furto; m) del tutto inconferente è il riferimento alla impignorabilità delle somme accreditate a titolo di emolumenti ed indennità di disoccupazione, con richiamo all'art. 545 c.p.c., in quanto trattasi evidentemente di addebito dovuto ad utilizzo dello strumento di pagamento e non al blocco di somme per effetto di un atto di pignoramento presso terzi.

In sede di repliche, la parte ricorrente eccepisce che: (i) la tesi secondo cui la preautorizzazione legittimerebbe l'addebito finale della somma di Euro 3.176,95 è contraria alla giurisprudenza ABF; (ii) l'intermediario non può limitarsi a processare l'addebito quando sussiste uno scostamento rilevante tra importo autorizzato e contabilizzato; (iii) l'autorizzazione al pagamento deve essere specifica ed espressamente riferibile all'importo addebitato; (iv) in tal senso non rileva la digitazione del codice PIN, qualora non sia specificamente finalizzata; (v) l'accoglimento della procedura di *chargeback* avvalorava l'assunto relativo all'illegittimità dell'addebito non autorizzato; (vi) l'estraneità dell'intermediario al contratto di noleggio ha un valore relativo. Infatti, in caso di addebito sproporzionato rispetto alla preautorizzazione, l'intermediario ha il dovere di attivarsi; (vii) il danno per l'indisponibilità delle somme è connaturato alla condotta; (viii) si respinge la richiesta di declaratoria di cessazione della materia del contendere in quanto permane l'interesse all'accertamento della responsabilità dell'intermediario ed al risarcimento del danno.

La parte resistente, con le controrepliche, si riporta alle conclusioni già rassegnate nelle controdeduzioni, evidenziando al contempo come le repliche della parte ricorrente contengano

numerosi errori ed incongruenze, simili a quelli che si trovano in testi creati con intelligenza artificiale generativa. In particolare, 5 decisioni ABF richiamate dal ricorrente si riferiscono alla materia della cessione del quinto dello stipendio, apparendo quindi inconferenti rispetto al tema di cui è vertenza. Inoltre, 2 decisioni risultano completamente inesistenti. Ciò pone inevitabili dubbi sull'attendibilità di quanto dedotto dalla parte ricorrente nel suo complesso. In particolare, nel merito, evidenzia che: a) il ricorrente non ha argomentato niente in merito all'incremento di ben 21 giorni della durata di utilizzo del veicolo noleggiato rispetto al termine originariamente concordato; b) la procedura di *chargeback* opera su un piano prettamente tecnico bancario, senza che ciò assicuri che la somma contestata non fosse, in realtà, dovuta dal noleggiatore all'esercente; c) in ogni caso è completamente estranea al contratto di nolo ed ai rapporti tra le parti. Per quanto di competenza, ha pertanto operato in piena correttezza.

DIRITTO

Preliminarmente il Collegio rileva che il ricorrente ha presentato il ricorso in qualità di consumatore, a nulla rilevando, in contrario, il fatto che la carta di credito utilizzata sia stata rilasciata alla sua impresa individuale. Sia nel modulo di ricorso, sia nel contratto di noleggio il ricorrente ha infatti indicato il proprio codice fiscale e non la partita iva, a dimostrazione che ha agito per "scopi di consumo", quindi estranei all'attività imprenditoriale o professionale in ipotesi esercitata.

Nel merito, la parte ricorrente disconosce n. 1 operazione di pagamento eseguita con la carta di credito n. ***2123, per l'importo di Euro 3.176,95, a favore di una società di noleggio auto con la quale, in qualità di consumatore, in data 10.09.2025 aveva stipulato un contratto.

Il ricorrente riferisce e documenta che il contratto di noleggio prevedeva un addebito stimato di Euro 640,45 per il nolo dell'autovettura, relativamente al periodo 10-16.09.2025, a fronte del quale veniva disposta, in data 10.09.2025, una pre-autorizzazione per l'importo di Euro 853,37.

Di contro, l'intermediario rileva che il ricorrente non ha disconosciuto il compimento di una transazione fraudolenta, ma ha contestato un "errore di processamento", come documenta attraverso il deposito del modulo di contestazione. Il ricorrente, infatti, in sede di attivazione della procedura di *chargeback* ha espressamente dichiarato di voler contestare solo la differenza tra l'importo pre-autorizzato (Euro 853,37) e quello effettivamente addebitato (Euro 3.176,95), limitando quindi la richiesta di rimborso alla minor somma di Euro 2.323,58, sul rilievo che non è dovuto il maggior addebito subito, pur avendo trattenuto l'auto per un totale di 27 giorni in luogo dei 6 inizialmente previsti.

Ciò posto, il Collegio osserva che, alla luce della documentazione versata in atti, l'intermediario ha operato correttamente e non può essergli addebitata alcuna responsabilità per violazione degli obblighi di diligenza professionale di cui al D. Lgs. 11/2010.

In proposito si rileva che il pagamento contestato dal ricorrente non è riconducibile ad una operazione "non autorizzata" ai sensi dell'art. 11 del citato decreto legislativo, e ciò sulla base proprio di quanto dal

medesimo affermato e documentato, ossia: i) di avere sottoscritto il contratto di noleggio di autovettura; ii) di avere preautorizzato l'addebito della somma di Euro 853,37; iii) di aver trattenuto l'autovettura per 27 giorni invece dei 6 previsti originariamente; vi) di avere contestato l'addebito di una somma diversa e maggiore da quella contrattualmente convenuta, ma non l'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento. Quindi, conseguentemente, la parte resistente ha attivato la procedura di chargeback volta ad ottenere il rimborso di un pagamento correttamente eseguito, allorché ne venga contestata la legittimità alla luce di sopravvenuti problemi inerenti all'interpretazione e/o esecuzione di contratti di fornitura di beni e/o servizi. La procedura di chargeback ha avuto esito positivo e la parte ricorrente ha ottenuto dall'intermediario il rimborso della somma di Euro 2.323,58, corrispondente alla maggior somma prelevata dall'esercente in esecuzione del contratto di noleggio dell'auto.

Va, inoltre, posto in rilievo che non sarebbe configurabile una responsabilità della banca neanche in caso di applicazione della disciplina prevista dal D. Lgs. 11/2010, giacché l'intermediario ha, comunque, versato in atti la documentazione informatica dalla quale si evince che l'operazione di pagamento preautorizzata, pari a Euro 853,37, è stata correttamente autenticata, eseguita e contabilizzata da parte dei sistemi informatici in modo multifattoriale e quindi SCA, attraverso l'utilizzazione della carta di credito intestata alla parte ricorrente, dotata di microchip (elemento del possesso), e la corretta digitazione del codice Pin (elemento della conoscenza).

Per quanto visto, la domanda restitutoria formulata dal ricorrente è infondata e non può trovare accoglimento.

Parimenti, e di conseguenza, non possono essere accolte le domande di risarcimento del danno non patrimoniale per indisponibilità delle somme e di restituzione dell'importo di Euro 20,00 pagato al momento della presentazione del ricorso. La prima giacché sprovvista di prova in ciascuno dei propri elementi costitutivi (fatto illecito, danno ingiusto e nesso di causalità). La seconda in quanto le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, alla Sez. V, par. 2, prevedono il rimborso del contributo alle spese della procedura solamente qualora il Collegio disponga l'accoglimento totale o parziale del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE