

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- ha acquistato della merce per € 1.875,50 (pagati in 3 rate tramite il circuito internazionale P***P***) e l'ha ricevuta gravemente danneggiata;
- a seguito della segnalazione, il venditore ha definito i danni alla merce "piccoli graffi", attribuendo la responsabilità dei medesimi al vettore;
- ha richiesto il rimborso totale con il reso, ma il venditore ha rifiutato e non ha fornito una soluzione accettabile;

- il venditore avrebbe proposto una “risoluzione bonaria” irrisoria (prima di € 1,00 poi di € 150) rispetto al prezzo speso;
- ha proposto reclamo all'intermediario in data 9 novembre 2025, ma con esito negativo;
- a tal proposito, l'intermediario adduceva, come motivo, che il cliente medesimo avrebbe rifiutato la risoluzione bonaria presentata dal venditore.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso integrale di € 1.875,50, oltre agli interessi legali a far data dal reclamo fino all'effettivo saldo. Domanda, inoltre, la restituzione del contributo di € 20,00 relativo alla presente procedura; e di valutare l'applicazione di una sanzione esemplare a carico dell'intermediario convenuto.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto afferma quanto segue:

- si sarebbe attivato per avviare verso i circuiti internazionali un'apposita richiesta di chargeback per l'operazione in contestazione;
- ricevuto l'esito positivo della disputa da detti circuiti internazionali, i 3 importi relativi alla rateizzazione dell'acquisto sono stati accreditati in data 11 dicembre 2025 sulla carta P*** n. ***203, accesa in sostituzione di quella oggetto di contestazione carta P*** n. ***934), facendo cessare la materia del contendere;
- quanto alla richiesta di ottenere una “sanzione morale”, ricorda che l'ABF non ha il potere di applicare una sanzione morale, dovendo le sue decisioni limitarsi a risarcimenti e obblighi contrattuali;
- in merito alle ulteriori richieste risarcitorie, spetta al danneggiato fornire la prova del concreto pregiudizio economico subito, ai fini della determinazione quantitativa e qualitativa del danno;
- inoltre, non sarebbero risarcibili i pregiudizi, invocati a titolo di danno esistenziale, legati a disagi, fastidi, disappunti, ansie e a ogni altro tipo di insoddisfazione concernenti gli aspetti più disparati della vita quotidiana.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso; in via subordinata, domanda che venga dichiarata cessata la materia del contendere.

DIRITTO

La presente controversia si inquadra nella fattispecie giuridica del chargeback. Il ricorrente lamenta il mancato rimborso del pagamento di complessivi € 1.875,50 (in tre rate), da lui effettuato con la carta dell'intermediario convenuto per l'acquisto on line di un prodotto rivelatosi danneggiato. Lo stesso ricorrente rappresenta, altresì, di avere inizialmente contattato il venditore e di avere fatto presente i danni della merce ricevuta; rappresenta anche di aver rifiutato le due proposte risarcitorie del merchant – la prima di € 1,00 e la seconda di € 150,00 – ritenendole irrisorie e che – al contempo – il venditore escludeva qualsiasi propria responsabilità in merito alla causazione dei danni.

L'intermediario resistente, da parte sua, oppone che il ricorrente ha già ottenuto il rimborso delle tre rate in data 11 dicembre 2025. Ritiene, quindi, che debba dichiararsi cessata la materia del contendere.

Rileva questo Collegio come l'intermediario giustifichi la richiesta di accertamento della cessazione della materia del contendere sulla base del fatto che avrebbe recuperato e restituito al cliente le somme oggetto della controversia. Stando alla documentazione prodotta agli atti del presente procedimento, risulta che l'intermediario abbia rimborsato la somma parziale di € 1.747,60, a fronte di una richiesta di € 1.875,50, corrispondente al petitum della domanda proposta dal ricorrente. Rileva, però, il Collegio come, in sede di repliche, il ricorrente ha allegato un documento attestante un versamento, effettuato, in data 21 novembre 2025, a suo favore, da parte del venditore, di € 150,00.

In conclusione, osserva il Collegio come – sommando il rimborso parziale effettuato dall'intermediario convenuto e il versamento operato dal venditore – il ricorrente abbia percepito una somma superiore alla cifra di cui ha domandato il rimborso in questa sede. Ne consegue che, quanto alla domanda principale spiegata con il presente ricorso, la materia del contendere risulta cessata.

Quanto alla domanda attorea di irrogazione di una sanzione morale esemplare all'intermediario convenuto, il Collegio rammenta come non rientri tra i poteri dell'ABF quello di irrogare sanzioni.

Quanto alla domanda di risarcimento dei danni non patrimoniali patiti a causa dello stato di frustrazione e preoccupazione, rileva il Collegio come il ricorrente non fornisca specifica prova né dell'an né del quantum dei pregiudizi asseritamente subiti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE