

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL ANNA MISURALE

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Con ricorso del 4 novembre 2025 il cliente afferma quanto segue:

- il 22/04/2025 veniva addebitata sulla sua carta prepagata una operazione di € 71,90 verso un determinato esercente;
- contestava l'operazione;
- il 07/08/2025 l'intermediario dichiarava di aver disposto il rimborso;
- in ottobre le veniva comunicato che il rimborso risultava registrato nelle movimentazioni di aprile;
- nel mese di novembre le veniva invece comunicato che il rimborso era stato effettuato nel mese di agosto;
- le due versioni sono inconciliabili e non supportate da alcuna prova contabile reale;
- la condotta dell'intermediario ha determinato grave incertezza e un significativo disallineamento informativo, indicando possibile annotazione retroattiva e mancanza di trasparenza;
- ha trasmesso all'intermediario n. 11 e-mail e n. 3 PEC;

Chiede, pertanto, il risarcimento elencando una serie di pregiudizi (tra i quali danno morale e stress emotivo) con indicazione dello specifico danno per un ammontare complessivo di € 1.971,90, oltre interessi, comprensivi dell'importo originario contestato.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone quanto segue:

- la domanda di risarcimento del danno morale è inammissibile poiché il Collegio non ha competenza in materia di danni non patrimoniali;
- il 22/04/2025 la cliente acquistava un prodotto;
- ricevuto l'articolo acquistato, decideva di procedere con la restituzione;
- siccome la cliente non riusciva a raggiungere un accordo con il venditore in merito al rimborso, in data 05/05/2025 decideva di avviare l'iter per la contestazione della spesa;
- informava la cliente del buon esito della procedura;
- trattandosi di una carta prepagata, l'importo veniva utilizzato per incrementare la disponibilità del mese di definizione della disputa, dunque agosto, come confermato alla cliente anche con riscontro al reclamo;
- contestualmente l'importo riaccredito veniva registrato nella lista movimenti di aprile, con la data del 22, dovendo la transazione di rimborso riportare la data valuta dell'addebito, come da evidenze prodotte dalla cliente stessa;
- la transazione contestata è già stata pertanto rimborsata alla cliente.

Chiede, pertanto, dichiararsi la inammissibilità delle domande di risarcimento e rigettare la domanda di rimborso perché la transazione contestata è stata già rimborsata.

La cliente, in sede di replica, pur chiarendo di non contestare l'esito formale del *chargeback* ma l'assenza di trasparenza in materia di riaccredito dell'importo, insiste comunque per l'accoglimento della domanda così come formulata.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto una disputa aperta dalla cliente per il rimborso da parte dell'intermediario di € 71,90, relativi all'acquisto online di un prodotto difettoso. Al riguardo la ricorrente lamenta un difetto di trasparenza nel dare conto delle modalità e dei tempi del riaccredito della somma e conseguenti danni, tra i quali alcuni di natura morale, dei quali chiede il risarcimento.

Preliminarmente deve rilevarsi l'infondatezza della eccezione di inammissibilità sollevata dall'intermediario con riferimento alla domanda di risarcimento del danno morale, sul presupposto che l'Arbitro Bancario Finanziario "*non avrebbe competenza in materia di danni non patrimoniali*".

Al contrario, la detta competenza si ricava, tra l'altro, dalle decisioni del Collegio di Coordinamento (v. decisione n. 8089/2024 e decisione n. 6070/2024).

Venendo al merito, si esaminerà in primo luogo la contestazione riguardante la mancanza di trasparenza nel riaccredito della somma oggetto di disputa.

Asserisce la cliente che, in un primo confronto avuto con il servizio clienti, le sia stato riferito che il rimborso era stato registrato nel mese di aprile, mentre in una seconda conversazione che il rimborso era stato effettuato nel mese di agosto.

In ogni caso, a detta della cliente, non risultano movimentazioni di accredito in nessuno dei mesi indicati.

Sono in atti le mail inviate dalla cliente nei mesi antecedenti al ricorso e successivi all'apertura della disputa, con le quali chiedeva all'intermediario aggiornamenti sulla pratica, ricevendo da quest'ultimo in risposta che erano in corso le opportune verifiche.

Risulta altresì in atti la e-mail del 07/08/2025, con la quale l'intermediario comunicava *“il ripristino della disponibilità della carta di credito a lei intestata dell'importo di € 71,90”*.

Nondimeno la corrispondenza tra le parti continuava perché la cliente con ulteriori e-mail, pure versate in atti, contestava che il riaccredito, pur risultando ad agosto, fosse retrodatato ad aprile.

L'intermediario in una mail datata 03/11/2025, quindi il giorno prima del deposito del ricorso da parte della cliente, spiegava che le somme erano state effettivamente riaccreditate in agosto (mese di definizione della disputa) e che non potevano comunque essere riaccreditate retroattivamente. A tal proposito operava anche il calcolo delle entrate e uscite della cliente nell'arco del mese, che teneva conto della cifra contestata. Specificava però che sebbene l'effettivo riaccredito delle somme avesse avuto luogo nel mese di agosto, graficamente l'operazione risultava come annullamento della transazione del mese di aprile (mese in cui era stato acquistato il prodotto difettoso).

In atti vi è apposita documentazione tecnica, versata dall'intermediario che mostra il riaccredito. Il rimborso della somma di € 71,90 oggetto di disputa deve dunque reputarsi provato e, invero, le modalità dello stesso risultano già prima del deposito del ricorso chiarite in modo convincente ed esaustivo.

Quanto alla domanda di risarcimento danni a vario titolo, per un totale di € 1.900,00 (al netto della somma di 71,90 di cui sopra), questo Collegio ritiene che non potendosi configurare una responsabilità per violazione delle regole di correttezza e trasparenza a carico dell'intermediario per i tempi e le modalità con il quale ha proceduto al chargeback e a spiegarne le relative modalità di esecuzione, questa non possa trovare accoglimento. Tuttavia, per completezza, si rileva che, anche ove si fosse potuti giungere a contraria conclusione, la detta domanda è rimasta totalmente sfornita di prova.

La cliente, pur dettagliando i pregiudizi lamentati (danno morale e stress emotivo; perdita di tempo e gestione forzata; condotta ingannevole e violazione trasparenza; ...) non produce alcuna documentazione che consenta di comprendere come sia stato calcolato il rispettivo ammontare.

In particolare, con riferimento al danno non patrimoniale, che nel ricorso la cliente quantifica in € 950,00, comprensivi di danno morale e stress emotivo, € 600,00; perdita di tempo e gestione forzata, € 350,00, tali richieste non possono trovare accoglimento in mancanza di allegazioni a conforto.

I Collegi territoriali, in conformità con l'orientamento espresso dalla giurisprudenza di legittimità, ritengono da un lato non configurabile nel nostro ordinamento il danno in *re ipsa*, gravando sul ricorrente l'onere di provare sia l'*an* che il *quantum* della pretesa risarcitoria e, dall'altro lato, che la liquidazione del danno possa avvenire in via equitativa ai sensi dell'art.

1226 c.c. solo laddove sia stata dimostrata dal ricorrente l'esistenza del medesimo (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019).

Del pari, in aderenza al consolidato orientamento formatosi presso i giudici di legittimità, non sono comunque risarcibili i *“pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernenti gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale”* (Cass., Sez. un., 11 novembre 2008, n. 26972).

Del tutto priva di supporto probatorio è anche la voce di danno relativa a compenso virtuale attività equivalente legale, nonché spese vive e futura tutela diritti, perché non soltanto non è presente in atti nessuna documentazione da cui risulti la sussistenza o il reale ammontare delle spese in questione (circostanza che potrebbe superarsi in considerazione di quanto stabilito dal Collegio di Coordinamento con decisione n. 4580/2025 in ordine alla facoltà del Collegio di procedere alla quantificazione con prudente apprezzamento), ma – ed è questa la circostanza dirimente- non risulta l'ausilio di un legale.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE