

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) STELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 23/03/2026

FATTO

Con ricorso del 27 dicembre 2025 parte istante chiede all'ABF il riconoscimento del diritto al rimborso della somma di € 1.989,00 corrispondente all'importo di un'operazione di pagamento per la quale è stato richiesto il chargeback in ragione della mancata consegna del bene acquistato.

Afferma il ricorrente di aver acquistato uno smartphone su una piattaforma on-line e di aver eseguito il relativo pagamento tramite ordine impartito ed eseguito dall'intermediario resistente; tuttavia, a seguito della mancata consegna del bene acquistato, chiede la restituzione della somma all'intermediario stante il rigetto delle sue doglianze rivolte sia al mittente/venditore sia al vettore incaricato da questo della consegna del pacco contenente il detto smartphone.

Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente contesta le richieste di parte avversa e ne chiede il rigetto. In via preliminare eccepisce il proprio difetto di legittimazione passiva nell'odierno procedimento, in quanto le contestazioni mosse dal ricorrente attengono esclusivamente al rapporto di natura commerciale tra lo stesso e soggetti esterni al rapporto con la banca e la responsabilità di questa è limitata esclusivamente all'esecuzione dell'operazione in caso di errore o di mancata sua autorizzazione da parte

del cliente, circostanze che nel caso di specie non si sono verificate. Nel merito, con riferimento alla richiesta di chargeback, rileva come i Collegi ABF, sulla scorta di quanto disposto dall'art. 17 del D. Lgs 11/2010 – che dispone la generale irrevocabilità dell'ordine di pagamento – sono concordi nel ritenere che il soggetto responsabile dell'inadempimento è il beneficiario del pagamento e non la banca emittente, la quale risponde soltanto dell'eventuale inadempimento nell'esecuzione del servizio di pagamento, eccetto in caso di accordi negoziali in deroga a tale principio; nel caso di specie, facendo riferimento al contratto quadro intercorrente tra l'intermediario e il ricorrente, non vi è alcuna previsione di tal genere, per cui la richiesta oggetto del ricorso è priva di fondamento; sostiene che, in ogni caso, il rimborso richiesto non è dovuto, avendo il ricorrente consapevolmente e correttamente autorizzato l'operazione di pagamento la quale, di conseguenza, non può considerarsi non autorizzata. Nelle repliche e nelle controrepliche entrambe le parti insistono nelle proprie richieste, eccezioni e deduzioni.

DIRITTO

L'operazione oggetto del presente procedimento è stata compiuta sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), efficace dal 13/01/2018. Si tratta di un pagamento di € 1.989,00, per l'acquisto di un telefono cellulare su una piattaforma di e-commerce on-line, mai consegnato al ricorrente. Si segnala innanzitutto che, non avendo questi contestato di aver effettuato il pagamento, la sua richiesta di rimborso si fonda sulla pratica nota come chargeback.

In via preliminare l'intermediario resistente eccepisce il proprio difetto di legittimazione passiva, in quanto le doglianze mosse attengono esclusivamente alla controversia di natura commerciale tra il ricorrente e soggetti esterni al rapporto con la banca resistente. Questa ha infatti precisato che la richiesta di rimborso deriva dalla mancata consegna dello smartphone acquistato in data 14.11.2025 mentre la sua responsabilità è limitata esclusivamente all'esecuzione dell'operazione in caso di errore o mancata autorizzazione della stessa da parte del cliente, circostanze che nel caso di specie non si sono verificate.

Sul punto si evidenzia che, per costante orientamento dei Collegi territoriali dell'ABF, la richiesta di chargeback rientra pacificamente tra quelle eseguite dai prestatori dei servizi di pagamento. Infatti, nonostante il cliente non abbia un diritto assoluto al rimborso ex lege, l'intermediario è tenuto a gestire tali istanze secondo buona fede e correttezza, valutando concretamente la possibilità di azionare il rimedio previsto.

L'eccezione va, pertanto, rigettata.

Passando al merito della controversia si evidenzia che il ricorrente, in effetti, chiede la restituzione delle somme versate a causa dell'inadempimento del contratto di acquisto da parte del venditore, consistente nella mancata consegna del bene acquistato, nonostante la formale consegna di un pacco al suo indirizzo; questa procedura, nota come chargeback, mediante la quale i titolari di carte di pagamento/credito possono [...] ottenere dal Payment Service Provider il rimborso di un pagamento anche quando questo è stato correttamente eseguito e il problema riguarda l'acquisto di prodotti non consegnati, scadenti, contraffatti o difettosi. Questa tutela si fonda su specifici accordi contrattuali che regolano i rapporti tra i PSP, i venditori e il circuito della carta di pagamento, che regolano le specifiche condizioni e tempistiche previste dagli accordi

contrattuali, che possono variare caso per caso (FAQ Banca d'Italia Domande e risposte sui pagamenti per gli acquisti on line di beni o servizi; ma v. anche sul punto il Collegio di Coordinamento con dec. n. 1259/2014), mentre la disciplina sui servizi di pagamento non prevede alcuna disposizione specifica in proposito.

Si richiama l'orientamento costante dei Collegi territoriali secondo il quale l'art. 17 del D.lgs. 11/2010, che dispone la generale irrevocabilità dell'ordine di pagamento, prevede che il soggetto responsabile dell'inadempimento, nel caso di acquisto di beni e servizi, sia il beneficiario del pagamento e non la banca emittente, la quale risponde soltanto dell'eventuale inadempimento nell'esecuzione del servizio di pagamento, salva la sussistenza di eventuali accordi negoziali in deroga a tale principio (ex multis cfr. Collegio di Torino, dec. n. 9417/2023).

Nel caso di specie, tuttavia, parte ricorrente non ha versato in atti il contratto di "convenzionamento" con l'intermediario che regolava la suddetta procedura di chargeback con la conseguenza che risulta impossibile verificare quali fossero gli esatti termini e i presupposti di applicazione e di svolgimento della procedura stessa. Pertanto, anche conformemente a quanto ritenuto dal Collegio di Coordinamento (cfr. dec. n. 1259/14) deve escludersi che il ricorrente possa pretendere dal prestatore dei servizi di pagamento resistente il rimborso della somma corrisposta all'esercente in esecuzione del pagamento dell'acquisto effettuato, in quanto la questione, come precisa la direttiva 2007/64/CE, deve essere risolta in tal caso esclusivamente tra il pagatore ed il beneficiario del pagamento.

Quanto rilevato porta a concludere per il rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE f.f.