

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICO RUSSO

Seduta del 17/03/2026

FATTO

1. Parte ricorrente è titolare di una carta di credito, emessa dall'Intermediario oggi convenuto. Afferma, in particolare, di avere prenotato, tramite un portale, un alloggio turistico a Torino, per il periodo compreso tra il 10 e il 18 novembre 2025. Per tale prenotazione afferma di avere pagato, tramite la carta in parola, la somma di € 1.288,69, addebitata in data 11 ottobre 2025. Giunto a destinazione, però, avrebbe riscontrato che la struttura turistica prescelta risultava priva di servizi essenziali (riscaldamento e acqua calda) e caratterizzata da gravi problemi di sicurezza. Abbandonava, quindi, l'alloggio, ricevendo un rimborso dal *merchant*, gestore del portale, di € 193,00. Parte ricorrente, a questo punto, provvedeva a contestare l'addebito all'Intermediario, chiedendo il *chargeback* della somma. La richiesta veniva, però, respinta dall'Intermediario, il quale riteneva la documentazione insufficiente e richiedeva una perizia tecnica.
2. Insoddisfatto dell'interlocuzione avuta, Parte ricorrente adiva questo Arbitro Bancario Finanziario, precisando le seguenti conclusioni: *"Chiedo all'Arbitro Bancario Finanziario di: accertare la sussistenza di un servizio non conforme e di fatto non fornito, per l'assenza dei servizi essenziali di riscaldamento*

e acqua calda nell'alloggio prenotato; accertare che la documentazione prodotta (chat con il gestore, intervento tecnico fallito, fotografie, prenotazione sostitutiva) fosse idonea a consentire la prosecuzione della procedura di contestazione; dichiarare illegittimo il comportamento di [DENOMINAZIONE INTERMEDIARIO – NDR] nella gestione della contestazione n. (...); disporre il rimborso dell'importo di € 1.288,69 addebitato sulla mia Carta (...), o in subordine ordinare la riapertura e corretta istruttoria della procedura di chargeback; riconoscere ogni ulteriore misura ritenuta equa e conforme alla tutela del consumatore”.

3. Si costituiva l'Intermediario, eccependo di essersi adoperato per tentare di comporre la controversia tra cliente e *merchant*, ma di non avere ottenuto idonea documentazione da parte della ricorrente. Ad ogni modo, precisava di non potere entrare nel merito della legittimità degli addebiti, ma di potere verificare esclusivamente la loro correttezza formale. Eccepiva, in generale, la propria estraneità rispetto ai rapporti contrattuali tra Parte ricorrente e *merchant* e precisava le seguenti conclusioni: *“Accertare e dichiarare la legittimità della condotta di [DENOMINAZIONE INTERMEDIARIO – NDR] in riferimento all'addebito contestato, in quanto conforme alle disposizioni di legge nonché contrattuali e, conseguentemente, rigettare integralmente la domanda della Ricorrente poiché infondata ed ogni pretesa economica formulata al riguardo, con ogni provvedimento consequenziale”.*

DIRITTO

I. Va preliminarmente evidenziato che non risulta in atti evidenza dell'operazione contestata. Tuttavia, non è controverso tra le parti che, oggetto della richiesta di *chargeback*, sia un pagamento di € 1.288,69 effettuato in data 11 ottobre 2025, a favore del *merchant*. La circostanza, del resto, trova un parziale riscontro documentale nella produzione dell'Intermediario.

Tanto premesso, l'art. 17 del d.lgs. 11/2010 sancisce la generale irrevocabilità di un ordine di pagamento, una volta che l'ordine sia ricevuto dal PSP (nel caso di specie: l'Intermediario, emittente la carta). Come correttamente eccepito dall'Intermediario, inoltre, il PSP, dando esecuzione a un ordine del pagatore (Parte ricorrente), non è responsabile dell'eventuale inadempimento del beneficiario del pagamento, ossia del *merchant*. Ne deriva che *“il diritto al rimborso (...) può essere attribuito al pagatore nei confronti del prestatore di servizi di pagamento (in deroga al principio di irrevocabilità) da clausole del contratto quadro, da norme di legge nazionali o da fonti sub legali nazionali, nel caso di disputa tra il pagatore ed il beneficiario del pagamento”* (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 1259/2014).

In conclusione, sussiste un diritto del cliente al *chargeback*, da parte dell'Intermediario emittente la carta, solo se tale diritto sia espressamente attribuito da una specifica clausola contrattuale o da altro accordo negoziale (conf., ex multis, Collegio Palermo, 17254/2020; Collegio Torino, 563/2025).

II. Nel caso di specie, l'art. 34 comma 1 del contratto, prodotto dall'Intermediario (all.1, par. 13), recita testualmente: *“34. Controversie con gli Esercizi. 34.1 In caso di vertenze tra il Titolare o gli eventuali Titolari di Carta Supplementare e un Esercizio, il Servizio Clienti [DENOMINAZIONE INTERMEDIARIO – NDR] , ove richiesto, potrà adoperarsi con ogni ragionevole sforzo per facilitare una bonaria composizione della vertenza stessa; tuttavia, qualsiasi controversia tra il Titolare e l'Esercizio per reclami riguardanti l'accettazione o meno della Carta o i documenti di spesa nonché le merci o i servizi ordinati e/o acquistati mediante la Carta, dovrà essere risolta direttamente tra il Titolare e l'Esercizio in questione, essendo la funzione del... [DENOMINAZIONE INTERMEDIARIO – NDR] solo quella di eseguire operazioni di pagamento in nome e per conto del Titolare, il quale, peraltro, potrà esercitare ogni suo diritto agendo direttamente nei confronti dell'Esercizio”.*

Non sussiste, dunque, alcun diritto al *chargeback* contrattualmente previsto, né alcuna ulteriore violazione commessa dall'Intermediario nella gestione della controversia, sicché il ricorso va interamente rigettato.

Analogamente, l'Intermediario ha documentato di avere compiuto tutte le attività richieste dalla normativa e dal contratto (ossia: *"facilitare una bonaria composizione della vertenza stessa"*, come documentato dalla richiesta di documenti inviata a Parte ricorrente e dallo scambio di corrispondenza in atti).

Resta inteso che Parte ricorrente potrà far valere le sue doglianze direttamente contro il *merchant*, venditore del servizio.

III. Ogni ulteriore domanda respinta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE