

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) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) FELICETTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FELICETTI

Seduta del 14/04/2026

FATTO

La ricorrente riferisce di aver venduto nel proprio negozio in data 31.03.2025 alcuni prodotti artistici in vetro per il valore di € 6.000,00. Deduce che l'acquirente firmava l'ordine e contestualmente saldava il prezzo tramite pagamento carta di credito. Le parti fissavano la consegna entro 45-120 giorni, come risultante dalla copia dell'ordine versato in atti. La ricorrente riferisce che la merce veniva regolarmente spedita e perveniva alla dogana il 02.07.2025, dove l'acquirente non provvedeva al ritiro e al pagamento dei dazi. Nelle more della spedizione, l'intermediario resistente comunicava alla ricorrente l'attivazione di procedura di *chargeback* della transazione presso il circuito di pagamento. La ricorrente trasmetteva alla banca la documentazione richiesta e tuttavia, in data 16.06.2025, l'intermediario procedeva comunque allo storno dell'importo. La ricorrente contesta l'operato della banca, lamentando che il *chargeback* sia stato eseguito con la causale "*merce/servizi cancellati*", nonostante la merce fosse stata regolarmente consegnata. Riferisce altresì che la richiesta di riaccredito veniva successivamente respinta con l'ulteriore motivazione "*merce/servizi non conformi alla descrizione o difettosi*", sebbene tale circostanza non potesse essere verificata dal destinatario, atteso il mancato ritiro della merce. Afferma di aver integralmente adempiuto alle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti del cliente e deduce che l'annullamento della transazione da parte dell'intermediario si fonda su valutazioni erranee e su verifiche negligenti. Pertanto, chiede all'ABF di accertare il proprio diritto

alla restituzione dell'importo stornato, nonché al rimborso del contributo di € 20,00 e delle spese legali sostenute.

L'intermediario resistente, a mezzo delle proprie controdeduzioni, riferisce che il titolare della carta ha contestato il pagamento il giorno successivo all'acquisto, chiedendone l'annullamento per presunta non originalità dei prodotti. La banca nega che la ricorrente abbia fornito la documentazione richiesta nell'ambito della procedura di *chargeback*. Deduce, a tal riguardo, di aver inviato al cliente comunicazioni dd. 22.04.2025, 2.05.2025, 17.05.2025 e che la ricorrente ha fatto pervenire la documentazione solo il 28.05, quindi oltre il termine del 21.05.2026 ultimo fissato dalle regole del circuito di pagamento. Anche la documentazione tardivamente fornita, secondo le prospettazioni della banca, non avrebbe fornito elementi idonei per contestare il motivo del disconoscimento, in quanto non reca chiarimenti sulla genuinità della merce. La banca deduce che la mancata collaborazione della ricorrente nell'arco della procedura di *chargeback* le ha impedito di contestare presso il circuito di pagamento la richiesta di storno. Tutto ciò premesso, chiede all'ABF di respingere il ricorso o, in via subordinata, *"nella denegata ipotesi che il Collegio ritenga di poter ravvisare profili di corresponsabilità nell'accaduto in capo alla resistente, definire la ripartizione in misura proporzionale alle effettive responsabilità delle parti"*.

Le parti hanno ulteriormente argomentato in fatto e in diritto attraverso lo scambio di repliche e controrepliche. In particolare, la ricorrente deduce di aver fornito all'acquirente i certificati di autenticità della merce al momento dell'acquisto, come risulta dall'ordine sottoscritto dal cliente. Deduce che il contratto e la fattura prevedono la non annullabilità della vendita. La ricorrente, inoltre, lamenta che le richieste documentali siano state trasmesse dalla banca tramite e-mail ordinaria e non mediante canali formalmente qualificati, contestando altresì la congruità del termine di sette giorni assegnato per il riscontro. Riferisce di aver trasmesso la documentazione alla prima effettiva lettura della comunicazione, comprensiva anche della prova di spedizione, e deduce che l'intermediario avrebbe omesso di valutarla. Sostiene, infine, la sussistenza di una responsabilità concorrente dell'intermediario nella gestione della procedura, contestando anche la variabilità delle causali di *chargeback* e la non accurata valutazione della posizione della cliente.

Nelle controrepliche, l'intermediario evidenzia alcune incongruenze nelle date della documentazione prodotta dalla ricorrente e precisa che la comunicazione del 16.06.2025 aveva natura meramente informativa dell'esito, già definito dal circuito allo spirare del termine previsto. La banca richiama, a tal proposito, la giurisprudenza dell'ABF secondo cui l'esercente deve porre l'intermediario in condizione di difendersi nell'ambito del *chargeback*. La banca riferisce di aver utilizzato per le comunicazioni con la ricorrente il contatto di posta elettronica fornito dalla cliente al momento della sottoscrizione del contratto di convenzione POS, che versa in atti. La banca osserva, infine, che il termine concesso alla ricorrente per l'invio dei documenti è stato, in concreto, superiore ai sette giorni previsti dalla convenzione di POS e, tuttavia, la ricorrente ha fatto pervenire documentazione solo dopo lo spirare del termine di 30 giorni fissato dal circuito per questa fase della procedura di *chargeback*.

DIRITTO

Con l'odierno ricorso, la società ricorrente contesta la legittimità del *chargeback* di € 6.000,00 disposto dall'intermediario resistente a seguito della contestazione sollevata dal terzo acquirente in relazione al

pagamento effettuato con carta di credito per l'acquisto di merce presso il punto vendita della stessa ricorrente.

Dalla documentazione versata in atti emerge che la contestazione è stata sollevata dall'acquirente già il giorno successivo al pagamento, mediante presentazione di una richiesta di disconoscimento presso l'emittente della carta di credito, fondata sulla presunta non originalità della merce (cfr. documentazione estratta da "VisaResolve Online"). L'acquirente aveva altresì contattato via e-mail l'odierna ricorrente, come risulta dal messaggio in atti, al fine di ottenere il rimborso dell'importo versato e la risoluzione del contratto prima della spedizione della merce.

La società ricorrente afferma l'originalità della merce e sostiene di aver adempiuto alle obbligazioni assunte nei confronti del terzo acquirente. Versa in atti l'ordine di acquisto sottoscritto dall'acquirente in data 31.03.2025, sottolineando che tale ordine non prevede possibilità di annullamento, e il relativo scontrino POS del pagamento. Produce, inoltre, documentazione atta a dimostrare la spedizione della merce all'indirizzo fornito dall'acquirente negli Stati Uniti entro il termine pattuito dalle parti e l'arrivo della merce presso la dogana.

La banca deduce, innanzitutto, la propria estraneità ai rapporti tra la ricorrente e l'acquirente e alle contestazioni avanzate da quest'ultimo. Circa la condotta della società ricorrente nell'ambito della procedura di *chargeback*, la banca eccepisce che la documentazione relativa al pagamento disconosciuto è pervenuta solo tardivamente. In particolare, la banca riferisce la chiusura della disputa veniva fissata dal circuito al 21.05.2025, termine ultimo entro il quale la banca avrebbe potuto trasmettere prove documentali atte a contestare il disconoscimento. La banca offre in atti evidenza di aver contrattato la ricorrente in 3 diverse occasioni (mail dd. 22.04.2025, 02.05.2025 e 17.05.2025) tramite la casella email fornita dalla cliente. La ricorrente a tal proposito contesta l'adeguatezza della mail ordinaria come canale di comunicazione. Si osserva, tuttavia, che la posta ordinaria risulta mezzi di comunicazione espressamente previsti dall'art. 14 della convenzione di POS in essere tra le parti e l'indirizzo utilizzato dalla banca corrisponde a quello indicato dalla ricorrente nei suoi recapiti.

Tanto premesso, la ricorrente deduce che la banca ha posto in essere lo storno in maniera arbitraria, nonostante la ricorrente abbia fatto pervenire la documentazione richiestale. Le parti non concordano sulla data dell'invio. La banca riferisce di aver ricevuto dalla ricorrente la documentazione solo in data 28.05.2025 e versa in atti copia del messaggio. La ricorrente eccepisce di aver inoltrato la stessa documentazione già in data 18.05, ma non fornisce un riscontro probatorio. Si osserva peraltro che, come rilevato dalla banca, la documentazione asseritamente trasmessa il 18.05 contiene un documento datato 26.05.2025, ossia la copia della lettera di ritiro della merce da parte del corriere per la spedizione negli Stati Uniti.

Sotto il profilo del diritto applicabile alla controversia, occorre richiamare il principio affermato dal Collegio di Napoli nella decisione n. 4311 del 2023, secondo cui il corretto funzionamento della procedura di *chargeback* presuppone un obbligo di cooperazione informativa dell'esercente, il quale deve mettere tempestivamente a disposizione dell'intermediario la documentazione richiesta nell'ambito della disputa. In tali casi, infatti, l'intermediario non è a conoscenza del rapporto commerciale sottostante e dipende integralmente dalla collaborazione dell'esercente per poter contestare l'iniziativa del titolare. Ne consegue che l'onere di "*mettere l'intermediario nelle condizioni di rifiutare il chargeback*" grava sull'esercente, il quale deve fornire entro i termini le informazioni che, se note, avrebbero potuto condurre a un esito diverso.

Ai fini della valutazione del caso, assume poi rilievo l'art. 4.1 del contratto di convenzione POS in essere tra le parti, dove si disciplinano espressamente gli obblighi dell'esercente nella gestione delle contestazioni sulle operazioni di pagamento. La clausola prevede che l'esercente debba *“soddisfare la richiesta, inviatagli dall'Acquirer, entro sette giorni dalla data di ricezione della stessa”* e che sia tenuto altresì a fornire *“copia della documentazione attestante la fornitura delle merci e/o la prestazione di servizi (...) sempre su richiesta dell'Acquirer”*. Si tratta di una disposizione che attribuisce all'esercente un obbligo di collaborazione con carattere di immediatezza, funzionale a consentire all'intermediario il rispetto delle finestre temporali imposte dai circuiti internazionali per la gestione delle dispute sul *chargeback*. Il termine di sette giorni, secondo l'economia complessiva del contratto, appare dunque preordinato a garantire che l'intermediario possa disporre in tempo utile delle informazioni necessarie per contestare il disconoscimento promosso dal titolare della carta.

In applicazione del predetto orientamento e alla luce delle pattuizioni contrattuali in essere tra le parti, il Collegio ravvisa la legittimità dello storno, poiché la ricorrente non ha fornito tempestivo riscontro alle plurime richieste documentali della banca, la quale non era nella condizione tecnica di contestare la disputa. La tardività del riscontro fornito dalla ricorrente ha posto la banca nella condizione non poter rispettare le tempistiche imposte dal circuito di pagamento, precludendo di fatto ogni efficace difesa nella procedura di contestazione della richiesta di *chargeback*.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE