

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) BARTOLOMUCCI

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto degli esiti dell'interlocuzione intercorsa in fase di reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver sottoscritto on line, nel mese di luglio 2025, un accordo di consulenza con una società con sede a Dubai (EAU) per ricevere un servizio di supporto formativo e consulenziale, la cui offerta era avvenuta tramite pressioni psicologiche, urgenza artificiale e promesse di risultati e profitti irrealistici.

Faceva presente di aver corrisposto in favore di detta società – tra il 10/07/2025 e il 09/08/2025 – la somma complessiva di € 23.359,64 tramite piattaforma online per l'elaborazione dei pagamenti e bonifici internazionali.

Osservava, tuttavia, che il contratto ricevuto non fosse stato controfirmato, che non fossero state emesse fatture o documenti fiscali relativi e che non avesse ricevuto materiali didattici adeguati alle somme versate.

Rappresentava di aver inviato ripetuti solleciti e richieste di rimborso, ai quali i rappresentanti della società avevano risposto con messaggi minacciosi; affermava che fonti pubbliche segnalassero pratiche scorrette della società, sospetti di schemi fraudolenti e corsi non accreditati.

Precisava che i pagamenti effettuati tramite piattaforma online gli fossero stati rimborsati, diversamente dagli altri.

Chiedeva, pertanto, il disconoscimento e lo storno delle altre operazioni.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale precisava che il ricorso avesse ad oggetto l'attivazione della procedura di recall di un importo complessivamente pari ad € 18.027,17 (al netto delle commissioni) spesi attraverso due operazioni di bonifico eseguite in data 22/07/2025 e 08/08/2025 per il tramite del conto corrente intestato alla Società di cui è rappresentante legale.

Rilevava che la rappresentazione dei fatti presentata dal ricorrente contenesse la dichiarazione, di natura confessoria, per cui fosse stato lui stesso ad effettuare le operazioni, benché il consenso fosse stato prestato in un contesto rivelatosi successivamente truffaldino.

Sottolineava che l'unica contestazione mossa nei propri confronti riguardasse la presunta mancata attivazione della procedura di recall in relazione a talune operazioni di bonifico, delle quali Il cliente non aveva mai richiesto il rimborso diretto, limitandosi a domandare il supporto nel tentativo di recupero delle somme trasferite.

Soggiungeva, inoltre, che dal contenuto del reclamo e del ricorso non risultassero contestazioni in ordine al profilo autorizzatorio delle operazioni, né venisse avanzata alcuna pretesa risarcitoria nei propri confronti per asserite violazioni degli obblighi di correttezza o diligenza nell'esecuzione dei pagamenti.

Affermava comunque che le operazioni fossero state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali.

Con riferimento alla richiesta di recall, inizialmente rigettata in quanto ritenuta non accoglibile dal team competente, dichiarava che – a seguito di successiva revisione – questa fosse stata accolta e che fossero state avviate le necessarie interlocuzioni con gli istituti coinvolti, i cui esiti sarebbero stati comunicati al cliente non appena disponibili, analogamente a quanto già avvenuto con riferimento alle procedure di chargeback che avevano consentito il recupero della somma di € 4.956,00.

Specificava, in ogni caso, che il cliente lo avesse informato della natura fraudolenta delle operazioni soltanto in data 28/08/2025, ossia circa venti giorni dopo l'esecuzione del bonifico dell'08/08/2025 di € 9.972,93 e oltre un mese dopo l'esecuzione del primo bonifico di € 8.054,24; evidenziava che tale significativo lasso temporale riducesse sensibilmente le possibilità di recupero delle somme una volta che le operazioni siano state regolate nei circuiti interbancari.

Ciò nonostante, ribadiva di essersi prontamente attivato per tentare il recupero delle somme, pur in assenza di un obbligo di risultato e nel rispetto delle previsioni contrattuali applicabili; nel caso di specie, infatti, le disposizioni di bonifico erano state impartite in data 22/07/2025 e 07/08/2025 e completate rispettivamente il 23/07/2025 e l'08/08/2025 con la conseguenza che, una volta intervenuto il completamento delle operazioni, non residuava alcun margine per un intervento impeditivo o revocatorio da parte dell'intermediario.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale precisava di aver richiesto l'attivazione delle procedure di chargeback sui circuiti delle carte di credito per servizi non resi (obbligatorio in presenza dei presupposti), non un recall facoltativo, lamentando che non gli fosse stato fornito alcun servizio consulenziale; riteneva, pertanto, il pagamento privo di causa.

Considerava la condotta tenuta dalla società alla stregua di una pratica commerciale ingannevole con promesse di risultati economici previa presentazione di nuovi potenziali clienti, di corsi mai erogati, del possesso di attestati di certificazione inesistenti e di servizi consulenziali mai erogati.

Quanto ai pagamenti, affermava che la mancanza di documentazione fiscale attestasse l'irregolarità dell'operazione.

Precisava di non aver contestato l'autenticazione delle operazioni ma di aver rilevato l'assenza di causa e l'inadempimento del beneficiario; soggiungeva di aver segnalato la propria contestazione non appena avesse avuto certezza della truffa, nel rispetto della buona fede e delle finestre temporali di chargeback.

Contestava la condotta dell'intermediario, il quale, a fronte della tempestiva segnalazione di operazione fraudolenta/disconosciuta, aveva omesso di attivare le procedure di chargeback previste dai regolamenti del circuito di pagamento di riferimento.

Lamentava che l'intermediario avesse arbitrariamente degradato la tutela del cliente a una mera procedura di recall, strumento del tutto inidoneo alla gestione di fattispecie fraudolente in quanto basato sulla mera disponibilità del terzo beneficiario alla restituzione. Riteneva che tale condotta violasse gli obblighi di correttezza e buona fede ex art. 1375 cod.civ. e contravvenisse al disposto dell'art. 10 D. Lgs. n.11/2010, il quale impone all'intermediario un ruolo attivo nella protezione del pagatore e nella prova dell'autenticazione.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale si riportava ai propri scritti difensivi, sottolineando che le deduzioni del ricorrente non aggiungessero alcunché alle doglianze contenute nel ricorso, prive di qualsivoglia supporto probatorio atto a confutare le evidenze documentali prodotte.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente – come precisata in sede di repliche – è relativa al riconoscimento del proprio diritto ad ottenere il chargeback dei pagamenti eseguiti in favore di una società terza, a fronte della mancata fornitura di alcuni servizi formativi.

In primo luogo, pur in assenza di una specifica eccezione di parte, deve essere riconosciuta al ricorrente la qualificazione di “non consumatore”.

Rileva, in tal senso, la circostanza (peraltro richiamata anche dall'intermediario resistente) che i bonifici oggetto di contestazione siano stati eseguiti da un conto corrente intestato ad una società di cui il ricorrente è legale rappresentante. Pur in assenza di autodichiarazione dei poteri di rappresentanza legale della citata società, tale risultanza documentale – unitamente alla mancata contestazione da parte del cliente di quanto riferito dall'intermediario – deve quindi concludersi che le operazioni contestate siano riferibili ad un soggetto diverso dalla persona fisica, con la conseguenza che al ricorrente debba essere riconosciuta la qualificazione di “non consumatore”.

Con riguardo al merito, va sottolineato che il cliente abbia a più riprese ribadito di non volere un *recall* delle operazioni in contestazione, che sarebbe subordinato alla risposta dell'intermediario beneficiario dei bonifici, né di voler contestare il profilo autorizzativo delle stesse ovvero di avanzare alcuna pretesa

risarcitoria nei confronti della banca per asserite violazioni degli obblighi di correttezza o diligenza nell'esecuzione dei pagamenti, avendo invece interesse ad ottenere il *chargeback*, in quanto non avrebbe ricevuto le prestazioni pattuite con la società beneficiaria.

In termini generali deve rammentarsi che, "Attraverso il meccanismo del *chargeback* (che in inglese significa rimborso), i titolari di carte di pagamento possono beneficiare di una tutela aggiuntiva e ottenere dal Payment Service Provider (c.d. PSP) il rimborso di un pagamento anche quando questo è stato correttamente eseguito e il problema riguarda l'acquisto di prodotti (incluse shopping card o gift card) non consegnati, scadenti, contraffatti o difettosi (cfr. FAQ Banca d'Italia). Questa tutela non trova la sua fonte nella legge, bensì nelle disposizioni contenute in specifici accordi contrattuali che regolano i rapporti tra i PSP, i venditori e il circuito della carta di pagamento (cfr. Coll. Coord., dec. nn. 1259 e 1260/2013).

Deve precisarsi, tuttavia, che essa riguarda i pagamenti effettuati mediante carte (di credito o di debito); in nessun caso essa può essere attivata per ottenere il rimborso di bonifici, come invece avvenuto nel caso di specie; giova, infatti, ricordare che – ai sensi dell'art. 17 d. lgs. n. 11/2010 – gli ordini di pagamento, una volta ricevuti ed eseguiti dall'intermediario, sono irrevocabili.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE