

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 28/04/2026

FATTO

La società cliente nel ricorso espone quanto segue:

- un turista ha effettuato la prenotazione di una camera con tariffa non rimborsabile, provvedendo al relativo pagamento tramite *pay by link* con autenticazione SCA;
- il medesimo avventore ha successivamente cancellato la prenotazione, richiedendo all'intermediario il riaccredito dell'importo corrisposto;
- la documentazione richiesta dall'intermediario è stata trasmessa oltre il termine previsto di sette giorni, a causa di un errore operativo;
- l'intermediario ha disposto il riaccredito dell'importo di € 1.215,94 in favore dell'avventore, nonostante l'accettazione delle condizioni contrattuali di non rimborsabilità.

La società cliente chiede riavviare un percorso di mediazione finalizzato al riaccredito della predetta somma.

L'intermediario nelle controdeduzioni espone quanto segue:

- il ricorso riguarda la richiesta di rimborso dell'importo di € 1.203,90 (€ 1.215,94 al lordo) relativo a una transazione del 26.03.2025 successivamente stornata a seguito di procedura di chargeback;

- l'addebito attiene al prepagamento di un soggiorno prenotato in data 24.03.2025, con periodo di soggiorno previsto dal 18 al 22 settembre 2025, effettuato tramite il sito della struttura ricettiva;
- il titolare della carta ha contestato la transazione tramite la propria banca emittente, rappresentando l'impossibilità di usufruire del soggiorno per motivi di salute e richiedendo l'annullamento della prenotazione in data 26.08.2025;
- al fine di tentare il respingimento del chargeback, è stata richiesta all'esercente la documentazione idonea a comprovare la regolarità dell'operazione di addebito;
- la documentazione richiesta è stata trasmessa dall'esercente esclusivamente in data 03.12.2025, oltre il termine contrattualmente previsto di sette giorni, in occasione del successivo reclamo presentato a seguito dell'addebito;
- il mancato rispetto delle tempistiche contrattuali non ha consentito di opporsi alla richiesta avanzata dalla banca emittente estera;
- l'intermediario si è pertanto trovato nella necessità di accogliere il chargeback e di addebitare l'importo contestato all'esercente, con conseguente accredito in favore del titolare della carta;
- l'inadempimento dell'esercente rispetto al regolamento applicabile ha impedito all'intermediario qualsiasi possibilità di difesa e di rigetto della pretesa formulata dalla banca emittente.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

La società cliente nelle repliche espone quanto segue:

- la transazione oggetto di contestazione è stata eseguita mediante protocolli di Strong Customer Authentication, in piena conformità alla Direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2);
- l'autenticazione a due fattori, basata su elementi biometrici o su codice dispositivo, garantisce la prestazione di un consenso esplicito e informato da parte del titolare della carta all'operazione di addebito;
- la normativa vigente attribuisce alle transazioni autenticate tramite SCA un elevato grado di certezza giuridica, con conseguente trasferimento dell'onere della prova e significativa limitazione delle ipotesi di contestazione per transazione non riconosciuta o per ripensamenti successivi;
- l'accoglimento del chargeback per motivi di salute, evento estraneo al rapporto contrattuale, ha di fatto disatteso la validità tecnica e legale di un pagamento correttamente autorizzato tramite SCA;
- l'addebito è stato giustificato dall'intermediario esclusivamente sulla base di un ritardo contenuto nella trasmissione della documentazione richiesta, senza considerazione della sostanza del rapporto contrattuale sottostante;
- il titolare della carta aveva espressamente accettato condizioni tariffarie non rimborsabili e aveva scelto di non stipulare alcuna copertura assicurativa a tutela dell'annullamento del soggiorno, con conseguente insussistenza di un diritto al rimborso nei confronti dell'esercente;
- l'utilizzo della procedura di chargeback risulta improprio, non potendo tale strumento surrogare una polizza assicurativa che il cliente finale ha consapevolmente deciso di non acquistare;

- la natura della transazione, qualificata come autenticata SCA e soggetta a condizioni di non rimborsabilità, era desumibile dai flussi telematici nella disponibilità dell'intermediario, a prescindere dalla tempistica di produzione documentale;
- la prevalenza attribuita a un termine procedurale interno rispetto alla certezza del vincolo contrattuale e alle disposizioni della PSD2 configura una carente tutela dell'esercente convenzionato;
- l'automatico accoglimento del chargeback, in assenza di una difesa della regolarità dell'operazione, integra una violazione dei doveri di diligenza professionale dell'intermediario;
- l'addebito dell'importo di € 1.215,94 risulta pertanto privo di causa giustificativa, essendo il servizio acquistato con piena consapevolezza delle condizioni contrattuali e mediante autenticazione forte.

DIRITTO

La società ricorrente, operante nel settore alberghiero, ha dedotto l'illegittimità dell'addebito subito a seguito di una procedura di *charge back* riferita a una prenotazione con tariffa non rimborsabile, regolarmente pagata dal cliente finale mediante strumento elettronico assistito da Strong Customer Authentication. Secondo la prospettazione attorea, l'operazione sarebbe stata validamente autorizzata, pienamente conforme alla normativa PSD2 e priva di presupposti per l'attivazione del *chargeback*, essendo l'annullamento del soggiorno riconducibile a ragioni personali e non imputabili all'esercente. L'intermediario convenuto, dal canto suo, ha sostenuto la legittimità del proprio operato, evidenziando come la tardiva trasmissione della documentazione richiesta nei termini contrattuali avrebbe impedito di contrastare efficacemente la pretesa della banca emittente estera, rendendo necessario l'accoglimento del *chargeback* e il conseguente riaddebito in favore del titolare della carta. L'intermediario *acquirer* avrebbe, infatti, richiesto alla struttura alberghiera la documentazione necessaria a comprovare la regolarità dell'operazione e la fondatezza delle condizioni contrattuali applicate in data 08.10.2025. Tale documentazione, tuttavia, risulterebbe essere stata trasmessa solo in data 03.12.2025, oltre il termine di sette giorni contrattualmente previsto. In conseguenza di ciò, il *chargeback* sarebbe stato accolto e l'importo riaccreditato al titolare della carta, con successivo addebito alla società ricorrente. In particolare, l'art. 34.6 del Regolamento Esercenti prevede effettivamente che, in caso di transazioni e-commerce contestate, l'esercente sia tenuto, su richiesta della società, a fornire la relativa documentazione entro sette giorni dalla ricezione della richiesta. Tale clausola sembrerebbe configurare un obbligo procedurale stringente a carico dell'esercente, volto a consentire all'intermediario di operare nei tempi imposti dai circuiti internazionali e di opporsi efficacemente alle contestazioni avanzate dalla banca emittente. La previsione contrattuale attribuirebbe dunque rilievo determinante al rispetto dei termini documentali, indipendentemente dalla fondatezza sostanziale della contestazione. Nel caso di specie, può richiamarsi il principio affermato dal Collegio di Napoli nella decisione n. 4311/2023, 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 quella fattispecie, il Collegio ha ritenuto legittimo lo storno poiché l'esercente non aveva riscontrato nei tempi le richieste documentali, evidenziando che l'intermediario, non essendo a conoscenza del rapporto commerciale sottostante, 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 prescritti le informazioni che, se note, avrebbero potuto condurre a un esito diverso. Analoghe considerazioni valgono nel caso di specie: la messa a disposizione tardiva della documentazione ha impedito all'intermediario di rifiutare il *chargeback* e pertanto l'operato del convenuto deve ritenersi legittimo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE