

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) VARDI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO BONACCORSI DI PATTI

Seduta del 17/04/2026

FATTO

La società ricorrente, che svolge attività di affittacamere, è titolare di un conto corrente e utilizza i servizi di acquiring e di pagonline offerti dall'intermediario. In qualità di esercente, lamenta che la banca avrebbe effettuato storni e/o riaddebiti per circa n. 200 operazioni da aprile 2020 per complessivi euro 50.487,10. Riferisce che in alcuni casi si tratta di storni legati a frodi subite dalla società, che ha ricevuto pagamenti con carta di credito utilizzata da soggetti diversi dagli effettivi titolari; in altri casi - la maggior parte - si tratta di storni eseguiti in conseguenza del disconoscimento di alcuni pagamenti operato opportunisticamente da clienti della società, titolari delle carte di credito utilizzate per il pagamento. La società contesta il fatto che la documentazione fornita dalla banca non conteneva il contratto relativo al servizio pagonline o spiegazioni rispetto al rapporto medesimo e alla sua regolazione contrattuale, e pertanto la società non è in grado di conoscere in che modo sia regolato il rapporto e quali siano i riferimenti normativi cui fare riferimento per il servizio *pagonline*. La società fa presente che in tutti i casi in cui un cliente della società ha contestato l'esecuzione di un pagamento, la banca ha sempre riaddebitato il conto corrente della società, senza mai spiegare le ragioni del riaddebito, nonostante le contestazioni formulate dalla società e senza mai evidenziare se e quali informazioni controparte abbia raccolto dai titolari delle carte di pagamento nell'ottica di quanto previsto dall'art. 13, d.lgs. n. 11/2010. La società rileva che in tutti i casi di riaddebito, oltre al danno per il riaddebito ha subito una duplice beffa: ha dovuto corrispondere le commissioni per il servizio di prenotazione messo a disposizione dal portale Booking e, sebbene ci sia stato il riaddebito, la banca ha addebitato alla società le commissioni collegate con il servizio acquiring. La società riferisce che le commissioni di Booking sono pari al 18% dell'importo della prenotazione per cui, a fronte di riaddebiti pari a euro 50.487,10, la società ha pagato a Booking commissioni per euro 9.087,68. Le commissioni applicate dalla banca per il servizio sono pari allo 0,7% per cui la società ha pagato commissioni all'intermediario per euro 353,40. La società chiede: "di essere ristorata dalla banca per i danni subiti in conseguenza del comportamento della medesima contrario a buona fede e in contrasto con le norme di legge citate; danni quantificabili sia nel totale di tutte le somme di cui alle operazioni di riaddebito contestate ed elencate al doc. 1 (foglio

1 e foglio 2) per la cifra complessiva di € 50.487,10, sia nel totale delle commissioni che la società ha pagato a Booking (per € 9.087,68) e alla stessa [nome intermediario] (per € 353,40), con riferimento alle medesime operazioni di riaddebito contestate”. La banca nelle proprie controdeduzioni rileva la presenza di addebiti e di pagamenti di bollettini postali del tutto estranei alle contestazioni. Non ritiene, dunque, innanzitutto, corretto l'importo del petitum della controversia indicato dalla società. Nel merito degli addebiti, la banca riferisce di affidare ad altro intermediario (N.) la gestione di diversi servizi per il circuito bancario per tutto quanto riguarda i sistemi di pagamento, inclusi ATM, servizi di pagamento legati alle carte, ai POS, alle operazioni e-commerce, ai wallet, lato acquirer e lato issuer. L'intermediario N., inoltre, si occupa della gestione delle pratiche di contestazione per conto della banca: tale gestione prevede, tra le altre attività, quella dell'invio di specifiche comunicazioni via PEC all'esercente al fine di raccogliere la documentazione necessaria per valutare ogni pratica e fornire adeguato riscontro. La banca rileva che a chiusura di ogni pratica di disputa, N. invia all'acquirer la comunicazione di chiusura completa della motivazione di rifiuto, operando, di conseguenza e lecitamente, il riaddebito all'esercente dell'importo oggetto di disputa. La banca ha inviato all'esercente comunicazioni via PEC all'apertura delle dispute e per eventuali richieste di ulteriore documentazione nonché comunicazioni di chiusura delle pratiche laddove non accolte, complete di relativa motivazione. La banca riferisce che l'ufficio antifrode dell'intermediario N. ha effettuato con continuità l'attività di prevenzione: i) suggerendo anche, all'esercente, di optare per transazioni “card-present” al fine di evitare le frodi più diffuse nell'ambito delle prenotazioni; ii) suggerendo all'esercente l'attivazione e l'utilizzo del PAY-BY-LINK; iii) informando costantemente il cliente sulle modalità di gestione delle dispute da parte dei circuiti internazionali che pongono a carico dell'esercente le responsabilità in caso di prenotazioni MO/TO. Con riferimento alle commissioni di Booking di cui si richiede la restituzione, l'intermediario sostiene che vi è un palese difetto di legittimazione passiva della banca che, non entrando nel rapporto suddetto, non può essere ritenuta responsabile di commissioni addebitate all'esercente laddove il titolare della prenotazione avanzi contestazioni che, come specificato nel disposto contrattuale, restano a completo carico dell'esercente e sono regolamentate dai Regolamenti dei circuiti internazionali. L'intermediario conclude chiedendo il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La società contesta l'operato della banca in relazione ai disconoscimenti delle operazioni della sua clientela e alle relative dispute. La società sostiene, in definitiva, che l'intermediario non la tutelerebbe, scaricando sempre e comunque le responsabilità del disconoscimento in capo ad essa, con il conseguente addebito dell'operazione. Ciò accadrebbe sia nei casi in cui le carte dei propri clienti sono state interessate da frodi, sia nei casi in cui vi sono comportamenti opportunistici della clientela (quando, ad es. il cliente cancella la prenotazione originariamente gratuita dopo il termine di cancellazione e procede al disconoscimento dell'operazione per evitare il pagamento della penale prevista dal portale al momento della prenotazione). La gestione delle contestazioni è in carico all'intermediario N., come chiarito dalla resistente alla società già nell'interlocazione preliminare al ricorso. La legittimazione passiva della resistente discenderebbe dalla natura di partner tecnico (così definito nella citata comunicazione) dell'intermediario N., di cui quindi la resistente sarebbe chiamata a rispondere. In aggiunta, l'interlocazione con l'esercente nelle singole dispute è stata curata anche dalla resistente, come si può evincere dalle comunicazioni di richiesta di documentazione di spesa sulle operazioni contestate depositate dalla società e da altra documentazione prodotta dalla banca che risulta trasmessa dalla resistente. L'intermediario respinge ogni addebito e contesta la ricostruzione operata dalla società. Chiarisce che le operazioni che sono state riaddebitate originano da prenotazioni MO/TO (Mail Order/Telephone Order), dunque eseguite senza autenticazione forte e per le quali vige l'obbligo di riaddebito all'esercente in caso di disconoscimento da parte del titolare della carta alla luce dei circuiti internazionali. Dichiara che il proprio partner – l'intermediario N. – ha

compiuto una specifica attività di sensibilizzazione verso la società ricorrente sui rischi relativi alle prenotazioni MO/TO, suggerendo anche modalità alternative di maggior tutela per l'esercente, come la soluzione PAY-BY-LINK. La società deduce l'inopponibilità della regolamentazione del circuito internazionale; tuttavia, la documentazione contrattuale depositata dall'intermediario (all. 4), sottoscritta dalla società, fa rinvio ai regolamenti dei circuiti internazionali. La società agisce anche per il recupero delle commissioni applicate dal portale Booking e per quelle applicate dall'intermediario, nonostante gli storni delle operazioni. Calcola forfettariamente tali voci di danno come percentuale del petitum, senza fornire evidenza del loro effettivo addebito e del loro ammontare.

Così ricostruita la dinamica dei fatti ed i rapporti intercorrenti tra le parti, il Collegio osserva quanto segue.

La controversia verte sulla legittimità del chargeback, ossia dello storno di un'operazione di pagamento con carta di credito (nel caso di specie riferito a più transazioni), effettuato dalla resistente su richiesta del terzo pagatore, a fronte di operazioni MO/TO (Mail Order/Telephone Order, ovvero Ordine via e-mail/Ordine telefonico, nel quale il pagamento avviene senza presentazione di carta: il cliente può telefonare o scrivere un'e-mail all'esercente ed effettuare un ordine e pagare fornendo i dati della carta di pagamento per telefono o via e-mail). La procedura di chargeback consente – in presenza di determinate condizioni – il rimborso della somma in favore (e su richiesta) del titolare della carta qualora l'esercente convenzionato risulti inadempiente agli obblighi derivanti dal contratto stipulato con il gestore del servizio. Gli importi in contestazione erano stati inizialmente addebitati al pagatore dall'esercente in conseguenza della disdetta di una prenotazione alberghiera e, poi, a seguito di contestazione da parte del terzo, stornati e riaddebitati all'esercente.

Quanto alla procedura di chargeback, in via preliminare si ricorda che, secondo l'orientamento dei Collegi la legittimità di un'operazione siffatta va valutata sulla base del regolamento contrattuale disciplinante il rapporto in essere tra le parti e contenente le regole dell'allocazione del rischio in casi di disconoscimento dell'operazione; in caso di apertura di una disputa volta al chargeback di un'operazione di pagamento, l'esercente ha l'onere di dimostrare di avere messo l'intermediario nelle condizioni di rifiutare il chargeback, fornendogli quelle informazioni che, se note, avrebbero potuto condurre ad un esito differente. Nel caso di specie, il ricorrente contesta la validità delle clausole contrattuali che ripartiscono il rischio contrattuale fra le parti, sia per difetto di forma scritta del contratto, sia perché le clausole sarebbero vessatorie. Tuttavia, dalla ricostruzione dei fatti, il Collegio ritiene che la legittimità del chargeback contestato possa e debba essere vagliata alla luce della disciplina civilistica sui pagamenti, ed in particolare alla luce del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). Nel caso di specie, il ricorrente/esercente non ha fornito alcuna prova di avere un mandato di pagamento da parte del titolare della carta; né tale mandato risulta dalla prenotazione web e/o dalla corrispondenza depositate agli atti. Il ricorrente ha proceduto con un addebito, in manuale, ovvero digitando sulla tastiera del pos il numero della carta comunicato dal cliente, in assenza sia del cliente che della carta fisica, senza una espressa autorizzazione e senza che ci sia stata alcuna forma di autenticazione da parte del titolare dello strumento di pagamento. A fronte di un disconoscimento dell'operazione di pagamento da parte del titolare, ed in assenza della prova della autenticazione dell'operazione, l'emittente ha correttamente proceduto al riaccredito della somma della transazione disconosciuta, addebitandola tramite chargeback all'esercente.

La documentazione contrattuale depositata dall'intermediario, sottoscritta dalla società, tuttavia, fa espresso rinvio ai regolamenti dei circuiti internazionali. Ciò riguarda sia il contratto per il servizio di acquiring, sia il contratto relativo al servizio di pagonline; quest'ultimo prevede che "L'ESERCENTE dichiara di accettare, rimossa fin d'ora ogni eccezione, lo storno - richiesto nel rispetto della normativa vigente - di transazioni accreditate sul Conto di Regolamento presso la Banca nei termini e con le valute definite nelle convenzioni di acquiring stipulate dall'ESERCENTE". Il che rende legittimo, in linea di principio, l'operato dell'intermediario, essendo – come detto – costante orientamento dei Collegi il

principio che «la legittimità di un'operazione di chargeback vada valutata sulla base del regolamento contrattuale disciplinante il rapporto in essere tra le parti e contenente le regole dell'allocazione del rischio in casi di disconoscimento dell'operazione». In particolare, «è stato chiarito che i regolamenti dei circuiti internazionali sono accordi negoziali estranei al rapporto tra intermediario e ricorrente e che l'intermediario, obbligato ad effettuare il rimborso all'emittente, non può automaticamente ribaltarne l'effetto negativo sul ricorrente in mancanza di una specifica obbligazione che vincoli quest'ultimo a subire gli effetti finali della catena di chargeback» (cfr. Collegio di Napoli, dec. n. 5830/2024).

Parte ricorrente contesta, poi, l'opponibilità delle clausole contrattuali in materia di chargeback che ritiene vessatorie, in quanto comportanti una irragionevole ripartizione del rischio contrattuale. Tale argomentazione, da ritenersi riferibile, piuttosto, ad una invocazione dell'applicazione dell'art. 1229 c.c., non coglie nel segno, in base all'orientamento del Collegio di Coordinamento (a cui si ritiene di dover dare continuità), secondo cui la clausola di chargeback è nulla ai sensi dell'art. 1229 c.c. citato solo quando essa "conduca all'esclusione di responsabilità dell'emittente" anche ove lo stesso dovrebbe rispondere a titolo di dolo o colpa grave (Collegio di Coordinamento decisione n. 3299/2012). Al contrario, la menzionata clausola mantiene la propria validità allorché la circostanza che ha reso necessario il chargeback scaturisca dall'inadempimento dell'esercente ai doveri di diligenza e prudenza che gli competono (come nel caso di specie, avendo l'esercente adottato la procedura di pagamento MO/TO). La condotta dell'intermediario non può pertanto ritenersi illegittima e la domanda di parte ricorrente non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE