

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Parte ricorrente, titolare di una carta di debito collegata ad un conto corrente in essere presso l'intermediario convenuto, dichiara di aver effettuato una transazione di € 5.000,00 a favore di un venditore per l'acquisto di un servizio mai erogato; ciò constatato, presentava una regolare richiesta di contestazione e successivo reclamo scritto alla banca senza esito positivo. Insoddisfatto della prodromica interlocuzione con l'intermediario, parte ricorrente si rivolge a questo Arbitro per chiedere di accertare l'illegittimità del comportamento della banca e la condanna della stessa al rimborso della somma di € 5.000,00.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, conferma la ricostruzione dei fatti accaduti; precisa di aver avviato la procedura di chargeback e di aver riaccreditato temporaneamente l'importo di € 5.000; dopo tale accredito nell'ambito della procedura di chargeback, la ricorrente disponeva un bonifico istantaneo di € 5.000. A seguito del diniego ricevuto dall'esercente, l'intermediario provvedeva al riaddebito definitivo dell'importo sul conto corrente, che risultava incapiente. Precisa inoltre che, in esito alle verifiche sulla documentazione allegata dalla parte ricorrente al modulo di contestazione, ovvero il contratto di fornitura del servizio e la fattura di pagamento, emergeva che la partita IVA della società beneficiaria del pagamento risultava "non valida", motivo per il quale esso intermediario ha ritenuto di non eseguire una nuova richiesta di chargeback.

Ciò posto, osserva che i pagamenti sono stati eseguiti volontariamente dalla stessa ricorrente e che le contestazioni attengono unicamente al vizio addebitabile al beneficiario del pagamento, che non riguarda, pertanto, la sfera di azione dell'intermediario.

Domanda, pertanto, di respingere il ricorso.

DIRITTO

Parte ricorrente contesta il mancato rimborso della somma di € 5000 per mancato esito positivo della procedura di chargeback che, pure, l'intermediario aveva avviato su richiesta del pagatore.

L'orientamento condiviso dei Collegi territoriali depone nel senso di ritenere che sia il beneficiario del pagamento, non la banca emittente, il responsabile dell'adempimento del servizio o del bene oggetto del contratto di cui il pagamento costituisce atto di esecuzione e rispetto al quale l'intermediario è certamente terzo estraneo. In tal senso, il Collegio di Coordinamento (decisione n. 1259/2014) ha stabilito che "deve pertanto escludersi che il ricorrente possa pretendere dal prestatore dei servizi di pagamento il rimborso della somma corrisposta all' esercente in pagamento dell'operazione contestata, in quanto la disputa, come si precisa nella direttiva [direttiva 2007/64/CE], deve essere risolta in tal caso esclusivamente tra il pagatore ed il beneficiario del pagamento".

Si veda, in questo senso, anche Collegio di Torino, decisione n. 1092/2025: "i Collegi Abf sono soliti ritenere che in base all'art. 17 del D.lgs. 11/2010, che dispone la generale irrevocabilità dell'ordine di pagamento, il soggetto responsabile dell'inadempimento, nel caso di acquisto di beni e servizi, è il beneficiario del pagamento e non la banca emittente, la quale risponde soltanto dell'eventuale inadempimento nell'esecuzione del servizio di pagamento, salva la sussistenza di eventuali accordi negoziali in deroga a tale principio. In argomento si rinvia, ex multis, a Collegio di Torino, decisione n. 9417/2023 nonché Collegio di Coordinamento, decisione n. 1259/14, secondo il quale: "L'obbligo che grava sull'intermediario, infatti, è solo quello di eseguire gli ordini di pagamento impartiti (e quindi appositamente autorizzati) dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, con la conseguenza che i profili imputabili alla sua responsabilità sono relativi all'eventuale inadempimento o inesatto adempimento di detto obbligo, come avviene nel caso di esecuzione di pagamenti non autorizzati, di errori nell'individuazione del beneficiario ovvero di indicazione dell'esatto importo da addebitare. (...) il diritto al rimborso non deriva dal fatto che è insorta una disputa tra il pagatore ed il beneficiario, ma può essere attribuito al pagatore nei confronti del prestatore di servizi di pagamento (in deroga la 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. Nessuno di tali presupposti ricorre nel caso di specie". Nel caso per cui è controversia non è stato allegato il regolamento di chargeback e il contratto prodotto in atti non sembra tuttavia prevedere alcunché con riferimento alla procedura di chargeback. Non essendo dunque stata data alcuna prova di un accordo in deroga al principio dell'irrevocabilità dell'ordine di pagamento imposto per legge, il Collegio ritiene che il ricorrente non abbia diritto a vedersi rimborsate le operazioni contestate per chargeback".

Ciò posto, non sono state allegate le condizioni contrattuali né, dunque, può constatarsi una deroga negoziale al principio di irrevocabilità del pagamento; peraltro la banca si è attivata per procedere al chargeback, arrestandosi per il rifiuto del terzo e, comunque, per all'emersione di un'anomalia nella partita IVA del terzo destinatario del pagamento.

Come osservato da parte resistente, la cliente, dopo il primo riaccredito, ha effettuato personalmente un ulteriore bonifico per un importo pari alla somma temporaneamente riaccreditata, probabilmente indotta in errore da una macchinazione truffaldina che, tuttavia, non può in alcun modo essere ascritta a responsabilità dell'intermediario convenuto, ma solo ed esclusivamente a un comportamento gravemente colposo della ricorrente stessa.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE