

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) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Con il ricorso del 28 gennaio 2026, si riferisce che

- la società ricorrente è titolare di un contratto per il servizio di accettazione dei pagamenti tramite terminale pos, comprensivo di una funzionalità di incasso idonea a consentire l'esecuzione di transazioni a distanza mediante la sola indicazione del numero della carta di pagamento e della relativa data di scadenza;
- l'attivazione di tale servizio avveniva senza la sottoscrizione di specifica modulistica contrattuale e la consegna di condizioni generali di servizio, essendo stata la conferma dell'operatività limitata alla visualizzazione di un messaggio sul *display* del terminale pos;
- nel periodo compreso tra il 2 e il 17 settembre 2025, la società eseguiva una pluralità di operazioni di pagamento mediante tale servizio in favore di una cliente che, dopo aver esibito un documento di identità e i dati della carta di pagamento, disponeva complessivamente otto transazioni per l'acquisto di biglietteria aerea internazionale;
- ciascuna operazione si concludeva con l'emissione regolare della ricevuta di pagamento recante la dicitura di esito positivo, e la società proseguiva nell'utilizzo del servizio, confidando nella regolarità delle transazioni effettuate;
- le operazioni in questione erano inizialmente avallate dall'intermediario mediante l'accredito delle relative somme sul conto corrente della società, somme successivamente impiegate per il pagamento dei fornitori dei servizi acquistati;
- solo in data 24 settembre 2025 la ricorrente riceveva una comunicazione a mezzo raccomandata con

la quale l'intermediario segnalava possibili profili di frode relativi ad alcune delle transazioni eseguite, chiedendo chiarimenti;

- tale comunicazione non perveniva tramite strumenti idonei a consentire un intervento tempestivo e, a seguito della stessa, il legale rappresentante provvedeva a sporgere formale denuncia presso l'autorità competente;

- nonostante il riscontro fornito e la rappresentazione delle circostanze occorse, l'intermediario procedeva all'addebito delle somme oggetto di contestazione, seguito da ulteriori comunicazioni relative ad altri importi riconducibili alle medesime operazioni fraudolente;

- la ricorrente sporgeva ulteriori denunce in relazione ad altri episodi di frode emersi e solo successivamente le veniva comunicata dall'intermediario, questa volta con pec, la sospensione del servizio pos.

Alla luce di quanto esposto, l'istante chiede la restituzione integrale delle somme indebitamente addebitate (pari a € 20.838,00), oltre agli accessori di legge.

Con controdeduzioni del 5 marzo 2026, si costituisce l'intermediario convenuto, precisando che

- la società ricorrente sottoscriveva un contratto per il servizio pos comprensivo dei servizi di *acquiring* e di una modalità di pagamento a distanza denominata M.O.T.O., aderendo espressamente anche ai servizi accessori che ne regolano l'operatività;

- tali servizi risultano disciplinati da apposita documentazione contrattuale, regolarmente consegnata al momento della sottoscrizione;

- nel periodo compreso tra il 2 e il 17 settembre 2025, la ricorrente eseguiva una pluralità di operazioni di pagamento mediante tale modalità, operazioni che successivamente formavano oggetto di contestazione da parte dei titolari delle carte utilizzate;

- la banca richiedeva tempestivamente alla ricorrente la documentazione necessaria per la gestione di ciascuna disputa ed esaminava la documentazione prodotta, comunicando poi l'esito delle verifiche e il conseguente riaddebito degli importi contestati, in ragione del fatto che i titolari delle carte erano risultati estranei agli ordini di pagamento;

- trattandosi di operazioni effettuate in assenza della materialità della carta e mediante digitazione manuale dei relativi dati sul pos, non era possibile impedire la procedura di *chargeback* una volta intervenuto il disconoscimento da parte dei titolari,

- ai sensi del contratto, le transazioni eseguite senza l'osservanza delle condizioni previste non sono valide e legittimano l'addebito delle relative somme in capo all'esercente, anche qualora l'importo sia stato inizialmente accreditato;

- la modalità M.O.T.O., per sua natura, non consente di documentare a posteriori la presenza della carta, del titolare e l'osservanza degli obblighi contrattuali gravanti sull'esercente, con la conseguenza che il rischio di utilizzi fraudolenti resta a carico di quest'ultimo secondo il principio di autoresponsabilità;

- in sede di gestione delle dispute, la ricorrente non forniva evidenza delle modalità con le quali avrebbe ricevuto i dati delle carte, né dell'autorizzazione, impartita dai titolari mediante telefono, *fax*, *e-mail* o altri mezzi, a eseguire gli addebiti, come espressamente richiesto da contratto;

- gli scontrini prodotti non riportano, nella quasi totalità dei casi, le diciture previste ("M.O." o "T.O.") e risultano poste in essere operazioni multiple e frazionamenti di importo, in violazione degli obblighi contrattuali;

- in relazione a talune operazioni, la ricorrente effettuava più tentativi di pagamento, anche con carte diverse, ricevendo ripetuti esiti negativi dagli emittenti per motivi riconducibili a violazioni di sicurezza, superamento dei limiti o sospetti di frode, fino a portare a termine le transazioni mediante suddivisione degli importi;

- tali circostanze evidenziano un comportamento non conforme alle regole di diligenza richieste all'esercente e rafforzano la legittimità dei *chargeback* subiti;

- non sussiste alcun obbligo di utilizzo esclusivo della posta elettronica certificata o del *fax* e la

raccomandata costituisce strumento idoneo e tracciabile;

- la prima contestazione da parte dei titolari delle carte è pervenuta solo il 15 settembre 2025 e, anche ipotizzando modalità di comunicazione più celeri, la ricorrente non avrebbe potuto evitare la maggior parte delle operazioni già concluse;
- non è l'*acquirer* ad autorizzare le operazioni di pagamento, bensì gli emittenti delle carte;
- l'accredito delle somme non implica alcuna garanzia di definitività dell'operazione, potendo le stesse essere successivamente stornate in caso di disputa;
- solo a seguito della segnalazione di utilizzo fraudolento da parte del titolare della carta e dell'avvio della procedura di disputa emergono i profili di frode, circostanza che esula dalla sfera di controllo dell'*acquirer*.

In relazione a quanto precede, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Il 9 marzo 2026, la ricorrente presenta memorie di replica, affermando che l'intermediario assume erroneamente che l'utilizzo della modalità di pagamento M.O.T.O. comporti l'integrale assunzione del rischio di frode in capo all'esercente, circostanza che a suo dire non trova riscontro né nelle disposizioni contrattuali né negli orientamenti dell'Arbitro. Riferisce che le operazioni contestate, eseguite nel periodo compreso tra il 2 e il 17 settembre 2025, erano tutte preventivamente autorizzate dalle banche emittenti delle carte utilizzate e che, a seguito dell'autorizzazione, gli importi venivano regolarmente accreditati sul conto corrente dell'esercente. Solo successivamente alcuni titolari delle carte contestavano le operazioni, dando avvio alle procedure di *chargeback* da parte degli *issuer*, con conseguente riaddebito delle somme a carico dell'esercente per un importo complessivo pari a € 20.838,00. La società evidenzia che elemento decisivo sia il fatto che il servizio oggetto delle transazioni sia stato effettivamente erogato, avendo le operazioni determinato l'emissione di biglietti aerei reali, riferiti a specifici passeggeri e a tratte effettivamente prenotate, e che non ricorra alcuna delle tipiche ipotesi di frode commerciale, trattandosi invece di ordinaria attività commerciale, con sostenimento dei relativi costi operativi. La ricorrente rappresenta inoltre che, nel sistema dei pagamenti con carta, l'esercente non intrattiene alcun rapporto diretto con la banca emittente e non dispone degli strumenti informativi e tecnologici necessari per verificare autonomamente la legittimità dell'utilizzo della carta. Il processo di autorizzazione della transazione costituisce il momento centrale di verifica preventiva, nel quale l'*issuer* effettua controlli sulla validità della carta, sulla disponibilità dei fondi e su eventuali profili di rischio di frode, restituendo un codice di autorizzazione che legittima il completamento dell'operazione. L'istante sottolinea che tale autorizzazione genera un legittimo affidamento in capo all'esercente, il quale non dispone di sistemi antifrode equivalenti a quelli delle banche e non può essere chiamato a individuare frodi che non sono state intercettate dai controlli automatici degli *issuer*. La presenza, nella documentazione prodotta dall'intermediario, di numerosi tentativi di autorizzazione respinti dai sistemi antifrode dimostrerebbe l'effettiva operatività dei controlli bancari e confermerebbe che le operazioni autorizzate erano quelle che non presentavano anomalie idonee a giustificare il blocco. La ricorrente espone che l'analisi delle singole operazioni non evidenzia elementi di anomalia, trattandosi di importi e modalità di pagamento pienamente coerenti con l'attività di agenzia di viaggi, nella quale è fisiologico l'acquisto di più biglietti per passeggeri diversi e la suddivisione del pagamento su più carte. Rappresenta che neppure l'identità degli importi o la loro ripartizione temporale costituiscono indizi univoci di frode nel settore della biglietteria aerea.

Con riferimento alle contestazioni dell'intermediario circa il frazionamento delle operazioni e la pretesa violazione degli obblighi contrattuali, tali rilievi non terrebbero conto delle prassi operative del settore e non sarebbero supportati da alcuna dimostrazione concreta di comportamento negligente.

Sotto il profilo dell'onere della prova, spetterebbe all'intermediario dimostrare puntualmente quale specifica clausola contrattuale sarebbe stata violata, quale condotta negligente sarebbe stata posta in essere dall'esercente e in che modo tale condotta avrebbe causalmente determinato la frode, elementi che non emergono dalla documentazione prodotta.

Con controrepliche del 20 marzo 2026, la banca convenuta espone che l'autorizzazione rilasciata dagli

issuer non può essere qualificata come una garanzia sulla legittimità dell'operazione, trattandosi di un controllo preliminare limitato alla validità formale della carta e alla disponibilità dei fondi. Con riferimento alla specificità del caso concreto, evidenzia, quale profilo ulteriore, che le operazioni venivano eseguite mediante carte emesse da *issuer* diversi, localizzati in due distinti Paesi esteri. Rappresenta che tale circostanza rendeva impossibile per ciascun *issuer* intercettare l'utilizzo coordinato di un numero elevato di carte differenti, mentre l'esercente, presente al momento dell'ordine, era l'unico soggetto in grado di percepire l'anomalia complessiva dell'operatività. Rappresenta infine che la normativa in materia di *Strong Customer Authentication* non trova applicazione alle operazioni M.O.T.O., esclusione che, lungi dal ridurre gli obblighi dell'esercente, impone a quest'ultimo un livello di attenzione ancora più elevato.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto la richiesta di accertamento del diritto alla restituzione della somma complessiva di € 20.838,00, relativa allo storno di taluni incassi pos eseguiti dalla ricorrente e successivamente oggetto di contestazione per frode da parte dei titolari delle carte di pagamento. In particolare, nel periodo compreso tra il 2 e il 17 settembre 2025, la società effettuava otto operazioni, per le quali i rispettivi titolari delle carte avviavano successivamente procedure di disputa presso le banche emittenti attraverso i circuiti internazionali di pagamento.

Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti, emerge che la ricorrente sottoscriveva, in data 16 maggio 2018, un contratto relativo al servizio pos, aderendo espressamente anche al servizio c.d. 'M.O.-T.O.', che consente all'esercente di poter eseguire transazioni senza la materiale presenza della carta di credito, essendo sufficiente che il titolare, per telefono o per corrispondenza, comunichi il proprio nome e cognome, il numero e la scadenza della carta. La società riceveva l'allegato relativo ai *servizi accessori*, che disciplina l'operatività di tale modalità di pagamento e costituisce parte integrante e sostanziale del contratto (del quale pure riceveva copia).

Il contratto di accettazione delle carte di pagamento prevede la facoltà dell'intermediario di procedere allo storno e al riaddebito delle operazioni di pagamento in caso di contestazione da parte del titolare della carta (c.d. *chargeback*), anche qualora l'importo sia stato inizialmente accreditato all'esercente. È quello che è accaduto nel caso di specie. Sono presenti agli atti copie delle denunce sporte in relazione ai fatti dedotti, e copia della documentazione richiesta dalla banca alla ricorrente a seguito del disconoscimento delle operazioni da parte degli effettivi titolari degli strumenti di pagamento. Sono allegate anche le comunicazioni inviate alla cliente, con la quale questa era informata dell'imminente riaddebito delle somme.

Secondo la ricostruzione dell'intermediario, trattandosi di operazioni effettuate dalla ricorrente in assenza della materialità della carta e mediante digitazione manuale del relativo numero e della data di scadenza tramite il tastierino del terminale pos, a fronte del disconoscimento delle operazioni da parte dei titolari delle carte non è stato possibile impedire l'attivazione delle procedure di *chargeback* avviate dagli *issuer*. Tali procedure hanno comportato, in applicazione delle previsioni contrattuali, la contabilizzazione degli addebiti in capo alla ricorrente.

Il contratto, all'articolo rubricato "*Doveri dell'esercente*", prevede, infatti, che l'esercente debba: non accettare la carta presentata da persona diversa dal titolare, e non effettuare transazioni con carte che presentino abrasioni o alterazioni. Ai fini della dimostrazione dell'adempimento di tali obblighi è necessario fornire evidenza della verifica della materialità della carta, circostanza che può ritenersi sussistente solo qualora il terminale pos abbia letto il *chip* e sia stata effettuata la corretta digitazione del codice pin. Ma si tratta di modalità operative che non sono previste nelle operazioni "M.O.-T.O.". Come più volte affermato da questo Arbitro, l'esercente che ricorre alle modalità di pagamento denominate "M.O.T.O." accetta consapevolmente il rischio connesso alla ridotta possibilità, da parte

sua, di verificare l'effettiva corrispondenza tra il soggetto che utilizza la carta e il suo legittimo titolare, proprio in ragione dell'assenza fisica di quest'ultimo. In forza del principio generale di autoresponsabilità, l'utilizzatore di tale modalità di pagamento deve mettere in conto la possibilità di utilizzi fraudolenti o non autorizzati, rischio che non può essere integralmente trasferito né sul titolare della carta né sull'emittente o sull'*acquirer*, che svolge unicamente un ruolo di intermediazione (Collegio di Palermo, decisioni n. 20847 del 2021 e n. 9055 del 2024; Collegio di Torino n. 13278 del 2017; Collegio di Bologna n. 10274 del 2019).

Dalla documentazione prodotta in occasione delle varie dispute è inoltre emerso che per nessuna operazione la ricorrente ha documentato le modalità con le quali avrebbe ricevuto i dati delle carte utilizzate, né ha fornito evidenza dell'autorizzazione all'addebito impartita dai titolari mediante telefono, lettera, *fax* o *e-mail*, come espressamente richiesto dall'allegato ai servizi accessori M.O.T.O., parte integrante del contratto di *acquiring*. È emerso anche che gli scontrini prodotti non riportano, nella quasi totalità dei casi, le diciture "M.O." o "T.O." nello spazio riservato alla firma del titolare. Soltanto uno scontrino, relativo all'operazione di € 1.200,00, reca la dicitura "PAN". Inoltre, nonostante il divieto contrattuale di effettuare transazioni multiple e di frazionare l'importo del pagamento, risultano eseguite diverse operazioni di tale natura. In particolare, con riferimento a quattro biglietti aerei per un importo complessivo di € 6.330,00, in data 9 settembre 2025 sono state eseguite due transazioni da € 3.165,00 ciascuna sulla medesima carta; il 10 settembre 2025 alle ore 17:08 la ricorrente ha tentato di usare nuovamente la carta per disporre un pagamento di € 2.950,00, negato dall'*issuer*; il 10 settembre 2025 alle ore 17:21 la ricorrente ha tentato nuovamente di eseguire un pagamento per il suddetto importo ma usando una diversa carta e ricevendo nuovamente esito negativo dall'*issuer*; alle ore 17:50 e 17:51 è stata utilizzata un'ulteriore carta, con esecuzione di due transazioni da € 2.950,00 ciascuna, mediante frazionamento dell'importo complessivo di € 5.900,00; infine, tra il 17 e il 18 settembre 2025, risultano ulteriori tentativi di pagamento con diverse carte, tutti respinti dagli *issuer*.

Il quadro complessivo delle operazioni evidenzia una significativa eterogeneità degli strumenti di pagamento utilizzati, con il ricorso a più carte aventi origine estera e intestazioni diverse, impiegate nell'arco di un ristretto periodo temporale per finalità di pagamento non unitarie. Tale circostanza, unitamente ai reiterati tentativi di autorizzazione e alla successiva riuscita delle transazioni mediante strumenti alternativi, risulta decisiva ai fini della soluzione della controversia.

Per tutte le ragioni esposte, il ricorso non può essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE