

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA COSTA

Seduta del 13/04/2026

FATTO

Con ricorso dd. 5.12.2025 la società ricorrente rappresenta di aver stipulato, in data 10 giugno 2015, un contratto per l'accettazione di pagamenti elettronici tramite servizi POS. La controversia trae origine da una serie di operazioni di noleggio auto eseguite nel periodo compreso tra il 26 agosto 2025 e il 12 settembre 2025, tutte effettuate secondo modalità ritenute conformi alle procedure contrattuali e regolarmente autorizzate dal sistema POS. La società ricorrente evidenzia di aver sempre operato nel rispetto delle regole contrattuali, procedendo alla verifica dell'identità dei clienti mediante controllo dei documenti identificativi, acquisendo copia di carta d'identità e patente di guida, sottoscrivendo i relativi contratti di noleggio, verificando le condizioni dei veicoli al momento della consegna e redigendo i relativi verbali, nonché emettendo regolari fatture. Riferisce, inoltre, di aver tempestivamente presentato reclamo, corredandolo della relativa documentazione probatoria a supporto delle proprie ragioni. Sul piano giuridico, la società ricorrente contesta la validità delle previsioni regolamentari che consentono il riaddebito automatico delle somme a seguito della mera contestazione del titolare della carta, senza una preventiva verifica della fondatezza delle contestazioni e senza adeguata considerazione della documentazione prodotta dall'esercente, ritenendole nulle ai sensi dell'art. 1229 c.c. Sostiene, inoltre, che i regolamenti dei circuiti internazionali vincolerebbero esclusivamente le banche aderenti e non potrebbero produrre effetti diretti nei confronti di soggetti terzi quali gli esercenti. Censura altresì il comportamento dell'intermediario, ritenuto passivo e acritico nell'accogliere le contestazioni dei titolari delle carte, senza procedere ad alcuna effettiva verifica dell'esistenza delle

asserite frodi e senza confrontarsi con la documentazione fornita dall'esercente. Deduce, inoltre, che l'intermediario non avrebbe mai segnalato la presenza di frodi nel corso del rapporto, non avrebbe bloccato le carte oggetto delle successive contestazioni e avrebbe continuato ad autorizzare transazioni su strumenti di pagamento successivamente ritenuti compromessi. Da ultimo, lamenta la mancata messa a disposizione di strumenti elettronici idonei a garantire l'autenticazione forte del cliente, nonché l'utilizzo, da parte dell'intermediario, di comunicazioni standardizzate e non trasparenti nella gestione dei riaddebiti, in violazione dei principi di correttezza e trasparenza. Chiede la restituzione dell'importo di euro 12.300,00.

Con controdeduzioni dd. 3.02.2026 l'intermediario eccepisce che tutte le transazioni oggetto di contestazione sono state eseguite dalla società ricorrente mediante inserimento manuale dei dati della carta sul terminale POS, senza utilizzo della lettura fisica dello strumento di pagamento (chip o banda magnetica). Quantifica gli storni operati in euro 11.900,00. Rappresenta che i relativi addebiti sono stati successivamente contestati dai titolari delle carte e che l'issuer ha attivato le procedure di chargeback per operazioni non riconosciute. Afferma di aver richiesto all'esercente la produzione della documentazione idonea a dimostrare la regolarità delle transazioni; tuttavia, la documentazione trasmessa non sarebbe risultata conforme ai requisiti previsti dai Circuiti Internazionali, come recepiti dal Regolamento Esercenti, necessari per contrastare efficacemente le procedure di chargeback. L'intermediario evidenzia, inoltre, che lo stesso issuer avrebbe qualificato le operazioni come fraudolente e che, in coerenza con tale impostazione, la ricorrente avrebbe presentato denuncia all'Autorità Giudiziaria. Con specifico riferimento a due transazioni del 4 settembre 2025, rispettivamente di € 1.800,00 e € 700,00, l'intermediario segnala altresì che la ricorrente avrebbe proceduto al rimborso degli importi mediante bonifico, in violazione dell'art. 10 del Regolamento contrattuale, la quale esclude la possibilità di restituzione diretta al titolare della carta tramite denaro contante o mezzi equipollenti. Precisa che, ai sensi del Regolamento Esercenti, il contratto di noleggio deve riportare gli estremi dello scontrino POS relativo alla pre-autorizzazione o al pagamento, effettuato mediante lettura fisica della carta. In assenza di tale lettura elettronica, eventuali contestazioni per operazioni non riconosciute non possono essere validamente opposte. Secondo l'intermediario, la ricorrente, avendo effettuato tutti gli addebiti senza l'utilizzo della lettura della carta, si sarebbe reso inadempiente alle disposizioni regolamentari, ponendo così l'intermediario nella condizione di non poter efficacemente contrastare le richieste di chargeback avanzate dagli istituti emittenti e risultando quindi tenuto a subire i relativi riaddebiti. Per tali ragioni, l'intermediario conclude che gli importi contestati sono stati legittimamente stornati all'esercente e chiede il rigetto del ricorso.

Con repliche dd. 5.02.2026 la ricorrente eccepisce, in particolare, che il Regolamento Esercenti non vieta l'utilizzo del POS in modalità manuale né collega tale modalità all'automatico attivarsi di procedure di chargeback, osservando altresì che, se così fosse, l'intermediario non avrebbe comunque autorizzato tali operazioni. Ritene inoltre irrilevante la mancata indicazione dei dati POS nei contratti, evidenziando che l'art. 58 del Regolamento prevede l'obbligo di annotazione senza prevedere conseguenze in caso di omissione. Sottolinea comunque che subordinare la validità delle operazioni a tale requisito formale comporterebbe una sproporzione ingiustificata a favore dell'intermediario.

DIRITTO

La controversia in esame riguarda la legittimità di una serie di riaddebiti (chargeback) operati da un intermediario finanziario (l'acquirer) ai danni di un esercente (la ricorrente), operante nel settore del noleggio auto. Le operazioni sono state disconosciute dai titolari delle carte di pagamento in quanto fraudolente. La ricorrente contesta la legittimità degli storni, sostenendo di aver operato nel rispetto

delle procedure, e solleva diverse censure relative alla nullità delle clausole contrattuali, alla gestione della procedura di chargeback da parte dell'intermediario e alla violazione di obblighi di sicurezza e trasparenza.

In particolare, parte ricorrente invoca la nullità, ai sensi dell'art. 1229 c.c., delle clausole contrattuali che consentirebbero il riaddebito automatico delle somme a seguito della mera contestazione del titolare della carta. Al riguardo, occorre preliminarmente rilevare che la documentazione contrattuale prodotta dalle parti risulta riferita a un periodo non ricompreso nell'ambito della competenza temporale dell'Arbitro (il contratto POS risulta dd. 10.5.2025, cfr. all. 1 al ricorso) e che la censura sollevata attiene, nella sostanza, a un vizio genetico del rapporto contrattuale. Le vigenti Disposizioni che regolano il procedimento ABF (Sez. I, par. 4), in vigore dal 1° ottobre 2022, stabiliscono infatti che non possono essere sottoposte all'Arbitro controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla proposizione del ricorso. Sul punto, la giurisprudenza dei Collegi territoriali e del Collegio di Coordinamento (decisione n. 5674/2013) ha chiarito che, nei casi in cui il rapporto negoziale sia sorto anteriormente al suddetto limite temporale ma produca effetti anche successivamente, la competenza dell'ABF dipende dalla causa petendi: essa sussiste quando la controversia riguarda effetti del rapporto verificatisi nel periodo rilevante, mentre è esclusa ove la domanda si fondi su vizi genetici del contratto. Tale orientamento è stato recentemente ribadito dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 11407/2024, che ha affermato l'inammissibilità dell'accertamento, anche incidentale, del vizio genetico di un contratto stipulato anteriormente al limite di cognizione, anche quando la contestazione riguardi il rapporto in corso di esecuzione. Ne consegue che le diverse censure relative alla nullità delle clausole contrattuali non possono essere esaminate da questo Arbitro.

È pacifico e non contestato che tutte le transazioni oggetto di chargeback siano state effettuate tramite digitazione manuale del numero della carta sul terminale POS, senza la presenza fisica della carta. Questa modalità operativa costituisce una chiara violazione dell'art. 58 del Regolamento Esercenti, che prevede, tra l'altro, l'obbligo dell'esercente di: *“far sottoscrivere al titolare un contratto di noleggio contenente i dati dello scontrino POS emesso per la richiesta di preautorizzazione attraverso lettura fisica della Carta (con lettura della banca magnetica o del chip della Carta); “richiedere l'autorizzazione previa esibizione della Carta da parte del Titolare per l'importo stimato ... tramite POS (attraverso lettura fisica della Carta (con lettura della banca magnetica o del chip della Carta e perfezionare la transazione seguendo le normali procedure per le Transazioni effettuate con Carte di credito ... conforme alle regole di autenticazione del Titolare”.*

Inoltre, per due transazioni, la ricorrente ha ammesso di aver rimborsato gli importi tramite bonifico, contravvenendo all'art. 10 del medesimo regolamento secondo cui a seguito di accoglimento della richiesta del titolare di restituzione della merce o in caso di mancata utilizzazione totale o parziale del servizio, lo storno deve essere effettuato a valere sulla carta stessa utilizzata dalla transazione, senza procedere al rimborso mediante denaro contante o equipollenti.

Questi inadempimenti contrattuali sono rilevanti. In particolare, la richiesta di lettura fisica della carta è una misura di sicurezza fondamentale per verificare che chi effettua il pagamento sia in possesso dello strumento fisico, riducendo drasticamente il rischio di frodi basate sul solo possesso dei dati della carta (es. card-not-present fraud). Scegliendo una modalità operativa meno sicura e non conforme al contratto, l'esercente ha consapevolmente aumentato il rischio dell'operazione, ponendosi in una posizione di inadempimento rispetto agli obblighi di diligenza.

L'intermediario ha quindi legittimamente operato i riaddebiti oggetto di contestazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE