

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Il ricorrente espone di essere stato indotto con l'inganno, in data 11/11/2025, ad effettuare un'operazione di pagamento tramite la propria carta di credito. In particolare, un soggetto ignoto, spacciandosi per il suo datore di lavoro tramite comunicazioni e-mail e messaggistica istantanea, lo convinceva ad acquistare sei buoni regalo A** per un importo complessivo di € 300,00 e a comunicargli i relativi codici. Accortosi della truffa, il cliente provvedeva a sporgere denuncia-querela presso le competenti Autorità in data 01/12/2025. Successivamente, in data 10/12/2025, tramite l'applicazione mobile dell'intermediario, richiedeva l'apertura di una pratica di chargeback per recuperare la somma. In data 12/12/2025, su indicazione della banca, compilava altresì un modulo di disconoscimento operazione. Con comunicazione del 18/12/2025, l'intermediario negava il rimborso, motivando il diniego con la circostanza che l'operazione era stata regolarmente autorizzata e finalizzata secondo le procedure di sicurezza. Con il presente ricorso, il cliente contesta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario, asserendo che quest'ultimo abbia indebitamente rifiutato di avviare la procedura di chargeback, pur essendo stato informato della natura fraudolenta del raggio che aveva viziato il suo consenso all'operazione. Chiede, pertanto, l'accertamento del proprio diritto al rimborso della somma di € 300,00.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, eccepisce in via preliminare l'improcedibilità del ricorso per asserita carenza del preventivo reclamo. Nel merito, sostiene la correttezza del proprio operato, evidenziando che l'operazione di pagamento è stata eseguita in conformità alle istruzioni ricevute e regolarmente autorizzata dal cliente, come previsto dalla normativa sui servizi di pagamento. Deduce,

inoltre, che non ricorrerebbero le condizioni previste dai circuiti di pagamento per intraprendere un'azione di storno nei confronti dell'esercente.

In sede di replica, il ricorrente ribadisce di aver presentato formale contestazione tramite i canali della banca e precisa che l'oggetto della controversia non è la mancata autorizzazione dell'operazione, bensì il rifiuto della banca di attivare la procedura di chargeback a fronte di una transazione viziata da frode. Sottolinea come l'intermediario non abbia fornito prova dell'esclusione contrattuale di tale procedura. Insiste quindi per l'accoglimento del ricorso.

Nelle contropliche, la banca insiste sull'eccezione preliminare e ribadisce l'assenza dei presupposti per l'attivazione della procedura di recupero della somma nei confronti dell'esercente. Insiste quindi per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

In via pregiudiziale, deve essere esaminata l'eccezione di inammissibilità del ricorso sollevata dall'intermediario per presunta assenza di un preventivo reclamo. L'eccezione è infondata e va respinta. Risulta infatti agli atti che il cliente abbia inviato una richiesta di apertura di una pratica di chargeback in data 10/12/2025 tramite l'app della banca e abbia successivamente compilato un modulo di disconoscimento in data 12/12/2025. Secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro, la presentazione di un modulo di disconoscimento di operazioni, quale atto con cui il cliente contesta in forma scritta un comportamento dell'intermediario, integra a tutti gli effetti i requisiti del reclamo previsti dalla normativa di riferimento. Pertanto, il ricorso è ammissibile.

Nel merito, la questione sottoposta all'esame del Collegio attiene alla sussistenza o meno di un obbligo in capo all'intermediario di procedere al riaccredito, tramite la procedura di chargeback, di una somma relativa a un'operazione di pagamento che il cliente ammette di aver autorizzato, ma il cui consenso sarebbe stato viziato da un raggirò perpetrato da terzi.

È pacifico e non contestato tra le parti che l'operazione di pagamento sia stata autorizzata dal ricorrente mediante l'utilizzo dei propri strumenti e credenziali di sicurezza. La controversia, pertanto, non verte sulla disciplina delle operazioni "non autorizzate" di cui agli artt. 10 e 11 del D.Lgs. n. 11/2010, che pongono a carico del prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare l'autenticazione dell'operazione e la colpa grave dell'utente.

Il fulcro della domanda risiede, invece, nel preteso diritto del cliente ad ottenere l'attivazione della procedura di chargeback. Tale procedura costituisce un meccanismo di tutela, previsto dalle regole dei circuiti di pagamento internazionali (ad es. Visa, Mastercard), che consente al titolare di una carta di contestare un addebito e ottenerne lo storno, tipicamente in caso di dispute commerciali con l'esercente (mancata consegna del bene, servizio non conforme, frode, ecc.).

Come chiarito dal Collegio di Coordinamento, la procedura di chargeback rappresenta un'eccezione al principio generale dell'irrevocabilità dell'ordine di pagamento, sancito dall'art. 17 del D.Lgs. n. 11/2010. Il diritto al rimborso in caso di controversia tra pagatore e beneficiario non è un diritto che scaturisce ex lege per il solo fatto che sia insorta una disputa, ma deve trovare il suo fondamento in una specifica previsione contrattuale o nelle regole dei circuiti di pagamento cui l'intermediario aderisce.

In tale contesto, l'onere di dimostrare l'esistenza di un diritto al chargeback e la sussistenza delle relative condizioni di applicabilità grava sul cliente che lo invoca.

Nel caso in esame, il ricorrente non ha fornito alcuna prova in tal senso. Non ha prodotto il contratto relativo alla carta di credito né ha allegato le condizioni generali che regolano il servizio, dalle quali si possa evincere l'impegno dell'intermediario ad attivare la procedura di chargeback nelle circostanze descritte. La mera allegazione di essere stato vittima di una truffa, pur documentata dalla denuncia alle autorità, non è di per sé sufficiente a fondare un obbligo di rimborso in capo all'intermediario, il quale, in assenza di specifiche previsioni contrattuali, è tenuto unicamente a dare corretta esecuzione a un ordine di pagamento validamente autorizzato.

In conclusione, in assenza della prova di uno specifico obbligo contrattuale a carico dell'intermediario di procedere allo storno dell'operazione, la domanda di rimborso non può trovare accoglimento.

Il ricorso deve, pertanto, essere rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE