

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 14/05/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo che l'intermediario le avesse negato il chargeback per una transazione di € 586,72 effettuata il 06/10/2025 presso esercente a Nairobi.

Contestava il dolo dell'esercente e vizio del consenso, poiché l'importo digitato sul terminale POS contenesse intenzionalmente uno zero in più rispetto al prezzo pattuito di circa € 58,00, approfittando della confusione valutaria tra Scellini Kenioti ed Euro.

Faceva presente che la transazione riguardasse 21 souvenir, di cui allegava documentazione fotografica al fine di provare l'assurdità dell'addebito di € 586,72.

Lamentava che, nonostante la pronta segnalazione e la prova del dolo, la banca avesse rifiutato di attivare le tutele previste dai circuiti internazionali per i casi di Processing Error e Merchant Misrepresentation.

Chiedeva, pertanto, il rimborso della somma indebitamente sottrattale.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale eccepiva l'inapplicabilità della disciplina di cui all'art. 11 del d. lgs. n. 11/2010, essendo pacifico e non contestato che la cliente avesse eseguito e autorizzato l'operazione contestata, come dalla stessa descritto in sede di reclamo e di ricorso.

Osservava, infatti, che la cliente avesse chiesto il rimborso, a titolo di chargeback, dell'importo pagato poiché il beneficiario del pagamento aveva negato la restituzione del pagamento nonostante il diverso importo pattuito oralmente tra le parti.

Precisava che nel contratto di rilascio della carta di debito sottoscritto dalla cliente non fosse previsto il rimborso di pagamenti, sottolineando che il chargeback non costituisce un diritto generale del cliente, bensì una procedura regolata dai circuiti internazionali di pagamento e applicabile esclusivamente nei limiti e secondo le condizioni previste dal regolamento del circuito, dal tipo di carta emessa, dalle pattuizioni contrattuali tra banca e cliente.

Evidenziava che, anche se il pagamento non fosse stato disconosciuto, il medesimo risultasse correttamente autenticato, registrato e contabilizzato senza alcun errore o problema tecnico.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava la ricorrente, la quale considerava il rifiuto della banca una violazione dei doveri di diligenza professionale ex art. 1176, comma 2, cod.civ., sostenendo che questa non potesse dichiararsi terza rispetto al rapporto negoziale poiché ha il potere tecnico di stornare un'operazione viziata da dolo.

Ribadiva di non contestare il funzionamento dei sistemi informatici della banca, bensì un vizio del consenso estorto con l'inganno: rappresentava, infatti, che il PIN fosse stato digitato per un importo pattuito di circa €58,00.

Affermava che il riaccredito provvisorio iniziale da parte della banca dimostrasse il riconoscimento della fondatezza della contestazione e l'anomalia dell'operazione; considerava, quindi, la revoca dello stesso, un comportamento illegittimo, basato peraltro su una motivazione meramente formale.

Riteneva che la sproporzione tra l'addebito e l'acquisto di souvenir di valore irrisorio rappresentasse la prova oggettiva del dolo dell'esercente e dell'errore materiale dell'importo; sosteneva, dunque, che in applicazione del principio di buona fede, la banca avrebbe dovuto tutelarla a fronte di un'operazione palesemente priva di giustificazione economica.

Le repliche della ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale reiterava le proprie considerazioni sia in ordine alla necessità di una previsione pattizia sul chargeback, sia in ordine alla inapplicabilità della disciplina sui servizi di pagamento, in quanto le contestazioni relative a vizi del bene, del servizio o del comportamento dell'esercente non possono essere rivolte alla banca emittente il pagamento ma devono essere rivolte nei confronti del beneficiario del pagamento.

Soggiungeva che non potesse attribuirsi valore confessorio al riaccredito provvisorio, effettuato nel rispetto di quanto previsto dal d. lgs. n. 11/2010, né alcun valore di prova alla sproporzione oggettiva tra l'addebito effettuato e l'acquisto di souvenir di valore irrisorio.

DIRITTO

La domanda avanzata dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto al rimborso del controvalore di un'operazione di pagamento per l'acquisto di alcuni souvenirs, dolosamente aumentato dall'esercente.

Trattandosi di servizi di pagamento, la disciplina applicabile è quella del d. lgs. n. 11/2010, come modificato dal d. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/Ue (c.d. PSD2-Payment Services Directive 2): tale disciplina impone ai prestatori dei servizi di pagamento di eseguire gli ordini impartiti (e quindi appositamente autorizzati) dall'utilizzatore dello strumento di pagamento,

con la conseguenza che i profili imputabili alla loro responsabilità sono relativi all'eventuale inadempimento o inesatto adempimento di detto obbligo. Non a caso, lo stesso art. 17, comma 1, d. lgs. n. 11/2010 dispone che l'ordine impartito dal cliente (una volta autorizzato e trasmesso regolarmente) debba considerarsi irrevocabile, fatte salve le specifiche eccezioni previste dalla stessa disposizione.

Tenuto conto, quindi, della estraneità dell'intermediario (prestatore dei soli servizi di pagamento) rispetto al rapporto contrattuale tra cliente e beneficiario (fornitore di beni e/o servizi), la procedura di chargeback, finalizzata all'eventuale rimborso di pagamenti effettuati dall'utilizzatore di uno strumento di pagamento in favore del merchant, non costituisce l'esecuzione di un diritto derivante dalla normativa europea, così come trasposta nell'ordinamento interno, ma rappresenta una forma di tutela che può essere invocata soltanto in presenza di specifici accordi contrattuali che regolano i rapporti tra i PSP, i venditori e il circuito della carta di pagamento (principio di diritto già espresso dallo stesso Collegio di coordinamento nella versione previgente dell'art. 17, d. lgs. n. 11/2010, ma comunque applicabile anche nell'attuale versione della normativa: cfr. Coll. Coord., dec. n. 1259/2014; cfr. pure, in ordine alla validità di tali accordi, dec. n. 3299/2012).

Nel caso in esame, risultano versati in atti dall'intermediario soltanto i Fogli informativi relativi al conto corrente e alla carta di debito dai quali non risulta alcuna previsione pattizia di un chargeback. Né la ricorrente (sulla quale comunque grava il relativo onere ex art. 2967 cod. civ.) ha prodotto copia delle condizioni generali di contratto dalle quali poter eventualmente evincere una disposizione di segno contrario; pertanto, in presenza dell'allegazione espressa dell'odierno convenuto circa l'inesistenza di un obbligo contrattuale che gli imponesse di avviare la procedura di rimborso, peraltro non specificamente contestata dalla ricorrente, alcun rimborso può essere riconosciuto in favore di quest'ultima.

Non ostano a tale conclusione le considerazioni svolte e la documentazione versata in atti dalla cliente al fine di dimostrare il dolo o quantomeno l'induzione in errore della stessa da parte del venditore, essendo queste vicende del tutto estranee al rapporto intercorrente con l'intermediario convenuto, nei cui confronti non può ritenersi sussistente neppure un generale obbligo di protezione che giunga ad accordare alla clientela (in assenza di una previsione pattizia) la tutela che la ricorrente intenderebbe azionare.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE