

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 01/09/2026

FATTO

Con ricorso presentato il 12 marzo 2026, il cliente riferisce di avere acquistato, in data 30 ottobre 2025, tramite sito internet, un letto matrimoniale, unitamente al servizio di "Consegna Premium", avente ad oggetto il disimballo completo e il ritiro degli imballaggi, per un importo complessivo di € 1.368,10, di cui € 199,00 relativi al predetto servizio accessorio. Il pagamento veniva ripartito, mediante intervento di soggetto finanziatore, in quattro rate addebitate sulla carta di credito intestata al ricorrente ed emessa dall'intermediario convenuto.

Il ricorrente espone che il bene acquistato veniva consegnato in data 13 dicembre 2025 e che, in tale occasione, egli riscontrava la presenza di asseriti difetti strutturali del prodotto, tali da renderlo, a suo dire, non conforme e inidoneo all'uso. Lamenta altresì la mancata erogazione del servizio di "Consegna Premium", nonché il mancato rilascio di idonea documentazione di consegna. A seguito di tali circostanze, il ricorrente riferisce di avere rivolto plurime contestazioni all'esercente, inviando comunicazioni di messa in mora in data 13, 19 e 23 dicembre 2025, corredate da documentazione fotografica e misurazioni volte a comprovare i vizi dedotti, senza tuttavia ottenere soddisfacente riscontro in termini di rimborso, sostituzione o riparazione del bene. Riferisce inoltre di avere avviato una procedura di mediazione nei confronti del venditore, rimasta senza esito. Il cliente espone quindi di avere attivato presso il Servizio Clienti dell'intermediario resistente due procedure di contestazione di spesa, relative alle prime due rate addebitate sulla carta, lamentando la non conformità del bene acquistato e la mancata prestazione del servizio richiesto. Tali procedure venivano tuttavia chiuse con esito sfavorevole al ricorrente. Quest'ultimo deduce che l'intermediario non avrebbe gestito

diligentemente la procedura di chargeback, fornendo indicazioni asseritamente contraddittorie e non consentendogli di integrare tempestivamente la documentazione ritenuta necessaria ai fini del positivo esito della contestazione. Il ricorrente chiede pertanto il rimborso delle somme oggetto delle dispute rigettate e l'apertura o positiva definizione delle ulteriori dispute relative alle restanti rate dell'acquisto, per l'importo complessivo di € 1.368,10, oltre a € 200,00 a titolo di risarcimento del danno patito. Chiede altresì che le contestazioni al centro della presente controversia non pregiudichino il proprio rating creditizio e che parte resistente non effettui segnalazioni sfavorevoli nei sistemi di informazione creditizia (SIC).

L'intermediario, con le controdeduzioni, chiede il rigetto del ricorso, rilevando preliminarmente che l'operazione oggetto di contestazione è stata eseguita direttamente dal cliente, il quale ha personalmente disposto il pagamento per l'acquisto del bene presso un esercente terzo. Deduce pertanto l'inapplicabilità della disciplina relativa alle operazioni di pagamento non autorizzate, trattandosi di operazione regolarmente autorizzata dal titolare della carta. Il convenuto evidenzia inoltre la propria estraneità al rapporto commerciale intercorso tra il cliente e l'esercente, osservando che le doglianze relative alla conformità del bene acquistato, alla mancata esecuzione del servizio di consegna e all'eventuale inadempimento del venditore attengono esclusivamente al rapporto sottostante tra utilizzatore della carta e merchant. Precisa, al riguardo, che la propria funzione è limitata all'esecuzione delle operazioni di pagamento in nome e per conto del titolare della carta, restando impregiudicata la possibilità per quest'ultimo di far valere le proprie pretese direttamente nei confronti dell'esercente. L'intermediario rappresenta, in ogni caso, di essersi attivato a seguito delle contestazioni del cliente, procedendo all'apertura delle dispute, alla richiesta di chiarimenti all'esercente e all'avvio della procedura di chargeback. Tale procedura, tuttavia, ha avuto esito negativo in ragione dell'incompletezza della documentazione prodotta dal ricorrente, non essendo stata fornita prova dell'avvenuta restituzione del bene né nota di credito emessa dall'esercente. Aggiunge che, dalla documentazione acquisita, l'esercente avrebbe contestato la prospettazione del cliente, sostenendo la conformità del prodotto alle relative specifiche.

Nelle repliche, il ricorrente insiste nelle proprie domande, precisando che l'oggetto del ricorso non riguarda l'accertamento nel merito dei vizi del bene, bensì l'inadeguata gestione, da parte dell'intermediario, della procedura di contestazione di spesa e di chargeback. Sostiene, in particolare, che il convenuto non avrebbe assolto ai propri obblighi di trasparenza, diligenza e correttezza, non avendo indicato tempestivamente le carenze documentali rilevate e non avendo compiuto un adeguato "ragionevole sforzo" per agevolare la bonaria composizione della controversia con l'esercente.

L'intermediario, con le controrepliche, si riporta alle precedenti difese, ribadendo di avere acquisito la documentazione prodotta dal cliente, di avere temporaneamente sospeso l'addebito delle somme contestate, di avere richiesto chiarimenti all'esercente e di avere attivato la procedura di chargeback. Insiste, pertanto, per il rigetto del ricorso, ritenendo insussistente ogni responsabilità a proprio carico in relazione alla controversia commerciale insorta tra il cliente e il venditore.

DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio concerne la possibilità che l'utilizzatore di un servizio di pagamento ottenga dall'intermediario che ha agito in qualità di prestatore di servizi di pagamento (PSP) il rimborso della somma oggetto di transazione nell'ipotesi di inadempimento dell'esercente (c.d. procedura di

chargeback). Nella specie, quindi, non si è in presenza di un'operazione non autorizzata, bensì di un pagamento disposto per intero dall'utilizzatore, il quale ne chiede successivamente lo storno per motivi che non attengono al rapporto con l'erogatore del servizio di pagamento (in tal senso, non riveste alcun rilievo la distinzione "merce difettosa" o "merce non conforme"). Parimenti, non assume rilievo decisivo, ai fini della responsabilità dell'intermediario, la circostanza che il ricorrente lamenti la mancata prestazione del servizio accessorio di consegna, trattandosi anche in tal caso di profilo inerente al rapporto commerciale sottostante con l'esercente. L'operazione contestata è stata eseguita in data 30 ottobre 2025. A tale data era vigente il D. Lgs. n. 11/2010, modificato a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 218/2017 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD II), il quale all'art. 17, comma 1 prevede il principio generale della irrevocabilità dell'ordine di pagamento impartito dall'utilizzatore una volta che il pagamento sia stato ricevuto dal prestatore di servizi. Chiamato a pronunciarsi sulla portata della disciplina del rimborso in caso di controversia tra pagatore e beneficiario, il Collegio di Coordinamento, con Decisione n. 1259/2014, ha chiarito che l'insorgenza di una disputa tra pagatore e beneficiario non determina, di per sé, una deroga al principio della irrevocabilità, potendo il diritto al rimborso essere attribuito al pagatore nei confronti del prestatore di servizi di pagamento soltanto da clausole del contratto quadro, da norme di legge nazionali o da fonti sub legali nazionali. Tale pronuncia ha, altresì, stabilito che le contestazioni riguardanti presunti vizi del bene acquistato devono essere presentate nei confronti del beneficiario del pagamento e non, invece, nei confronti del soggetto emittente: *"Dall'esame della direttiva 2007/64/CE, di cui la detta normativa è attuazione, emerge in modo chiaro che il diritto al rimborso non deriva dal fatto che è insorta una disputa tra il pagatore ed il beneficiario, ma può – in deroga al principio di irrevocabilità – essere attribuito al pagatore nei confronti del prestatore di servizi di pagamento 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"*. Si è, dunque, consolidato nella giurisprudenza arbitrale il principio secondo cui in caso di contestazioni di tale natura, non sussiste l'obbligo dell'intermediario di rimborsare l'utilizzatore dello strumento di pagamento, a meno che non sia riscontrabile un eventuale inadempimento o inesatto adempimento degli obblighi riguardanti l'esecuzione dell'ordine di pagamento, come avviene nel caso di esecuzione di pagamenti non autorizzati, di errori nell'individuazione del beneficiario ovvero di indicazione dell'esatto importo da addebitare. Aderendo a tale orientamento, questo Arbitro ha argomentato che l'obbligo che grava sull'intermediario 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 (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 24573/2019; Collegio di Roma, Decisione n. 6531/2016; Collegio di Coordinamento, Decisioni n. 1259/2014 e n. 1260/2014). Tale principio trova conferma anche con specifico riferimento alle procedure di chargeback, le quali, in assenza di una puntuale previsione negoziale o normativa attributiva di un diritto al rimborso nei confronti dell'emittente, non possono tradursi in una garanzia di buon esito della contestazione relativa al rapporto tra titolare della carta ed esercente (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 15067/2021; Collegio di Roma, Decisione n. 2111/2022). Nel medesimo senso depone la disciplina contrattuale versata in atti. L'art. 37 del Regolamento dell'emittente dello strumento di pagamento prevede, infatti, che, in caso di vertenze tra il titolare della

carta e un esercizio, il Servizio Clienti possa adoperarsi, ove richiesto, con ogni ragionevole sforzo per facilitare una bonaria composizione della vertenza; la medesima disposizione precisa, tuttavia, che le controversie relative alle merci o ai servizi ordinati e/o acquistati mediante la carta devono essere risolte direttamente tra il titolare e l'esercizio, essendo la funzione dell'emittente limitata all'esecuzione delle operazioni di pagamento in nome e per conto del titolare.

Alla luce dei principi sopra richiamati, nel caso di specie non risultano allegati né provati pagamenti non autorizzati, errori nell'individuazione del beneficiario, inesatte indicazioni dell'importo addebitato o altri profili di inesatto adempimento dell'ordine di pagamento imputabili all'intermediario. Dalla documentazione versata in atti emerge, invece, che si è in presenza di un pagamento disposto per intero direttamente dal cliente, successivamente contestato per ragioni attinenti alla conformità del bene acquistato, alla prestazione del servizio accessorio e, più in generale, al rapporto con l'esercente. In conformità all'orientamento consolidato dei Collegi territoriali, la richiesta restitutiva del ricorrente deve pertanto essere respinta (cfr. ex multis Collegio di Roma, Decisione n. 9003/2023; Collegio di Bari, Decisione n. 9081/2022; Collegio di Milano, Decisione n. 3949/2022; Collegio di Napoli, Decisione n. 1683/2022).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE