

**Strumenti di pagamento - *chargeback* - uso fraudolento carte di credito - fattispecie (cod. civ., art. 1229)**

**È legittimo il cd. *chargeback* (quale rimborso al soggetto pagatore delle somme oggetto di transazione) qualora si ravvisi un uso fraudolento dello strumento di pagamento riconducibile o comunque favorito dall'inadempimento dell'esercente (IMCS).**

**FATTO**

La ricorrente, in relazione ad una convenzione con l'intermediario resistente per la gestione dei pagamenti connessi alla propria attività commerciale attraverso terminale POS, riferisce di aver subito illegittimamente un addebito di € 10.686,50 conseguente allo storno da parte dell'intermediario di alcune transazioni, perfezionate tramite POS, fornito da quest'ultimo, che non ha registrato alcuna anomalia.

Chiarisce anche che le transazioni addebitate sono avvenute previo inserimento dei codici PIN corretti e dunque senza possibilità di verifica da parte dell'esercente. Insoddisfatta della prodromica interlocuzione con l'intermediario nella fase precedente al ricorso, si rivolge all'Arbitro affinché sia dichiarata l'illegittimità dei prelievi di cui innanzi, la vessatorietà della clausola contrattuale, segnatamente l'art. 7.2, contenuta nel contratto di convenzionamento, e sia disposta la condanna al pagamento dell'intermediario per complessivi € 25.000,00, importo che include le somme addebitate illegittimamente e il risarcimento dei danni.

Costitutosi regolarmente nella presente procedura, l'intermediario ricostruisce i fatti da cui è scaturita la controversia nei termini che seguono: il 16 maggio 2020, nella tabaccheria della ricorrente sono stati effettuati 33 tentativi di acquisto (non tutti andati a buon fine) con 9 carte di credito; i tentativi delle transazioni sono avvenuti a pochi minuti di distanza l'uno dall'altro, per importi elevati in considerazione della categoria merceologica dell'esercente. Tali circostanze hanno fatto scattare degli alert nei sistemi di sicurezza dell'intermediario. Così, il 19 maggio, a seguito della segnalazione della natura fraudolenta delle operazioni ad opera della banca emittente le carte di credito utilizzate, nel frattempo bloccate dai legittimi titolari, è stata informata la banca della ricorrente, che è stata invitata a restituire la somma accreditata sul conto di quest'ultima.

Alla luce di quanto esposto, l'intermediario chiede che il ricorso sia rigettato, non avendo l'esercente agito nel rispetto di quanto prescritto dal contratto di convenzionamento, poiché ha frazionato gli importi, utilizzando le medesime carte più volte e in un periodo di tempo limitato contravvenendo così a quanto previsto dall'articolo 10 "Obblighi dell'esercente" del Regolamento di convenzionamento Esercenti.

Inoltre, il blocco delle carte utilizzate, dichiarato dall'emittente, prova che le transazioni fossero fraudolente e non riconosciute come di competenza dai legittimi titolari. Il complessivo comportamento dell'esercente ha quindi favorito il compimento delle operazioni fraudolente in danno dei legittimi titolari, che esso intermediario ha rimborsato, stante la non difendibilità dell'operato dell'esercente nei confronti dei Circuiti Internazionali. L'intermediario rappresenta altresì di aver agito in ottemperanza all'articolo 7.2 del Regolamento Esercenti, ai sensi del quale "la Società ha comunque il diritto: (i) di rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento relativo a Transazioni concluse senza l'osservanza degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto, ovvero (ii) al rimborso, anche nell'interesse di terzi, degli importi già accreditati sul Conto Corrente dell'Esercente relativi ad Ordini di pagamento già eseguiti, nel caso di transazioni che risultassero concluse in

violazione degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto da parte dell'Esercente, addebitando in questo caso di propria iniziativa il Conto Corrente dell'Esercente medesimo, in qualunque momento e senza obbligo di preavviso e/o di formalità".  
Contesta, infine, il fondamento della richiesta risarcitoria formulata dalla ricorrente, anche considerata l'assenza di evidenze documentali che attestino i danni patiti e il lucro cessante.  
(...)

### **DIRITTO**

Dalla ricostruzione della vicenda operata dalle parti nei rispettivi atti difensivi si evince che la controversia attiene alla legittimità dello storno di alcune transazioni, effettuato dall'intermediario in qualità di gestore del servizio di pagamento mediante POS.

Più precisamente si tratta di operazioni di pagamento annullate in attuazione della procedura di chargeback, contemplata nel contratto di convenzionamento (versato in atti dall'intermediario in allegato alle controdeduzioni); il chargeback consente – in presenza di talune condizioni – il rimborso al soggetto pagatore della somma oggetto di transazione qualora, malgrado l'iniziale autorizzazione della transazione, in conseguenza di successive contestazioni da parte del titolare di carta di credito (o di equivalente strumento di pagamento), risulti un uso fraudolento della stessa.

Uso fraudolento riconducibile o, comunque, favorito dall'inadempimento dell'esercente, quale utilizzatore del servizio offerto dall'intermediario finalizzato a gestire i pagamenti mediante carta di credito od equivalenti.

Nella fattispecie in oggetto la disciplina pattizia di riferimento è contemplata nell'art. 7.2 rubricato "Sospensione e rifiuto degli Ordini di pagamento – Rimborso" da leggersi in combinato disposto con il successivo art. 10, "Obblighi dell'Esercente".

Ebbene, il primo articolo citato prevede che "... la Società ha comunque il diritto: (i) di rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento relativo a Transazioni concluse senza l'osservanza degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto, ovvero (ii) al rimborso, anche nell'interesse di terzi, degli importi già accreditati sul Conto Corrente dell'Esercente relativi ad Ordini di pagamento già eseguiti, nel caso di transazioni che risultassero concluse in violazione degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto da parte dell'Esercente, addebitando in questo caso di propria iniziativa il Conto Corrente dell'Esercente medesimo, in qualunque momento e senza obbligo di preavviso e/o di formalità".

Il successivo art. 10, nell'elencare gli obblighi cui deve attenersi l'esercente nell'utilizzare lo strumento di pagamento, contempla espressamente che l'esercente deve "e) astenersi dal frazionare le operazioni di vendita in più transazioni; f) astenersi dal reiterare richieste di autorizzazioni sulla stessa carta e per importi decrescenti, a seguito di mancata autorizzazione per l'importo originale dell'operazione di vendita".

Ebbene, secondo quanto rappresentato e comprovato dall'intermediario nelle difese svolte e nella documentazione versata in atti, risulta palese l'inadempimento dell'esercente/ricorrente a quanto espressamente disposto dall'art. 10, lett. e ed f, del Regolamento di Convenzionamento Esercenti.

Ed infatti, dalla lettura del tabulato contenente il dettaglio delle transazioni, versato in atti dall'intermediario, risulta che le molteplici transazioni sono state effettuate con ben nr. 9 carte di credito diverse, risultando, altresì, di palese evidenza il reiterato illegittimo frazionamento degli importi, spesso utilizzando una stessa carta più volte per ammontare decrescente e in un periodo di tempo molto limitato, per lo più pochi minuti tra una transazione e l'altra.

E nessun pregio ha la doglianza del ricorrente che invoca la responsabilità dell'intermediario resistente per aver "invalidato" le transazioni ben 15 giorni dopo il loro perfezionamento. Ed infatti, dalla documentazione in atti risulta che lo storno delle transazioni è stato effettuato solo dopo 4 giorni, precisamente in data 20.5.2020, rispetto alle transazioni in oggetto concluse il 16.5.2020, ed il giorno immediatamente successivo alle contestazioni, in data 19

maggio 2020, effettuate, nei confronti dell'intermediario, con mail (in atti) della banca emittente le carte di credito utilizzate, nel frattempo bloccate dai legittimi titolari. In ragione di tutto quanto innanzi da un lato appieno si giustifica la segnalazione, dell'intermediario resistente, in qualità di acquirer, inviata alla banca di radicamento del conto corrente della ricorrente - e per conoscenza alla ricorrente stessa - con la quale ha comunicato che si sarebbe avvalso della facoltà di sospensione e rifiuto degli ordini di pagamento prevista dal Contratto di convenzionamento, dall'altro l'attivazione della procedura di chargeback secondo quanto contemplato dall'art. 7 dello stesso, con consequenziale storno degli accrediti oggetto delle transazioni. E, pertanto, a fronte dell' illegittimo operare del ricorrente alla luce di quanto previsto nel contratto di convenzionamento e, più in generale, alla luce dei principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, si ravvisa una condotta dell'intermediario certamente non riconducibile al dolo o alla colpa grave, il che consente di superare anche la previsione di nullità della clausola (segnatamente art. 7 dell'accordo di convenzionamento) di chargeback ex art. 1229 c.c., che ricorrerebbe, secondo il costante orientamento dell'ABF, solo quando quest'ultima si traduca nell'esenzione totale e preventiva di qualsivoglia responsabilità dell'intermediario, anche in presenza di una sua grave colpa, nell'esecuzione della prestazione del servizio di pagamento (cfr. Collegio di Coordinamento, n. 3299 del 2012).

L'assenza di ogni responsabilità dell'intermediario resistente per i fatti oggetto del ricorso comporta, di conseguenza, l'esclusione di ogni onere risarcitorio/restitutorio nei confronti del ricorrente.

(...)

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**