



Decisione N. 64 del 03 gennaio 2023

**COLLEGIO DI NAPOLI**

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) FEDERICO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GATT	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SBORDONE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ANDREA FEDERICO

Seduta del 13/12/2022

**FATTO**

Con reclamo del 20.01.2022, il ricorrente lamentava nonostante l'inoltro della documentazione, la mancata esecuzione di una richiesta di chargeback relativa ad un'operazione di euro 250,00 effettuata con carta prepagata. A seguito del mancato accoglimento del reclamo e dopo il rifiuto di una proposta transattiva di euro 50,00, adiva questo Arbitro e chiedeva il rimborso della somma di euro 250,00.

L'intermediario depositava controdeduzioni e, confermando la presentazione, in data 21.05.2021, della domanda di chargeback per la transazione di Euro 250,00 eseguita in data 08.04.2021, eccpeiva il tardivo inoltro della documentazione richiesta e rilevava che, decorso il termine di centoventi giorni dall'operazione contestata, non era stato possibile attivare la procedura, concludendo per il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, il ricorrente insisteva per l'accoglimento del ricorso.

**DIRITTO**

Il ricorrente ha chiesto il rimborso dell'importo di una transazione eseguita in data 8.4.2021 per l'importo di euro 250,00, lamentando la mancata attivazione della procedura di chargeback da parte dell'intermediario resistente

*Pag. 2/3*

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 64 del 03 gennaio 2023

È pacifica tra le parti la presentazione, in data 21.5.2021, della richiesta di chargeback. Il ricorrente ha altresì dimostrato l'integrazione della richiesta in data 28.5.2021 con inoltro dello screenshot del pagamento contestato. A seguito di ulteriori richieste formulate dal cliente, l'intermediario, soltanto con nota del 4.11.2021, ha comunicato che «*non è possibile procedere alla richiesta di chargeback ... in quanto la richiesta di rimborso è stata effettuata oltre i termini previsti*».

La procedura di chargeback non è attivata dall'intermediario in ragione di un obbligo derivante dalla normativa di settore perché l'art. 17 del d.lgs. 11 del 2010 prevede la generale irrevocabilità dell'ordine di pagamento salvo eventuali accordi negoziali in deroga. Come statuito dal Collegio di coordinamento (dec. nn. 1259 e 1260 del 2014), la procedura di chargeback è applicabile soltanto quando sia prevista da «*una fonte di tipo convenzionale o normativo*» e, nel caso sottoposto all'esame di questo collegio, le parti concordano sulla previsione negoziale del chargeback.

Fermo restando la mancata allegazione del regolamento dei circuiti internazionali recante la fissazione del termine di centoventi giorni, il cliente ha eseguito il pagamento contestato in data 8.4.2021 e ha chiesto l'apertura della pratica in data 21.5.2021; ha trasmesso all'intermediario uno *screenshot* del pagamento contestato in data 28.5.2021 sì che ogni attività è stata compiuta nel termine di centoventi giorni invocato da controparte. A seguito della ricezione dello *screenshot* dell'operazione, l'intermediario non ha rappresentato al cliente l'insufficienza della documentazione per l'avvio della procedura.

La domanda è fondata. La negligenza dell'intermediario nella mancata attivazione della pratica di chargeback impone la restituzione dell'importo di euro 250,00.

#### **P.Q.M.**

**In accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 250,00.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO