

## 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) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PIERFRANCESCO BARTOLOMUCCI

Seduta del 19/12/2024

### FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro e deduceva che, mentre si trovava in aeroporto in Messico, un truffatore lo avesse indotto a pagare un servizio di trasferimento per l'importo di 2,00 dollari, equivalente a 39,00 pesos, importo indicato sul POS che gli veniva presentato.

Precisava di aver digitato il PIN per autorizzare il pagamento; tuttavia, gli veniva detratto l'importo di € 1.969,99, di cui chiedeva il rimborso.

Costitutosi ritualmente, l'intermediario rilevava che dalla denuncia si evincesse chiaramente che l'operazione oggetto dell'odierna contestazione fosse esclusivamente imputabile al cliente, il quale – all'interno di un aeroporto in Messico – si era fidato di un "fantomatico addetto alla sicurezza" che con un raggirò lo aveva convinto a farsi aiutare con i bagagli e che per tale servizio gli chiedeva un pagamento con POS pari a 39,00 Pesos locali.

Sottolineava pure che nella denuncia il cliente avesse dichiarato di aver ricevuto immediatamente dalla banca la notifica della transazione corrispondente a 39.000,00 pesos (e non 39,00), mentre nel ricorso avesse riferito di aver digitato il PIN per autorizzare il pagamento, senza peraltro fornire alcuna prova che l'importo autorizzato sarebbe stato pari a 39,00 pesos, come dichiarato.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Riteneva, quindi, che l'operazione oggetto di disconoscimento dovesse qualificarsi come operazione regolarmente autorizzata ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2, D. lgs. 11/2010; sottolineava che, in ogni caso, l'operazione risultasse correttamente eseguita mediante utilizzo della carta dotata di microchip e inserimento del PIN da parte del cliente.

Sottolineava che quanto accaduto fosse, dunque, ascrivibile esclusivamente alla condotta gravemente colposa del cliente che aveva personalmente e autonomamente eseguito e validato il pagamento POS, come dichiarato in denuncia, senza operare con la cautela e l'accortezza necessarie trovandosi in un luogo (aeroporto messicano) particolarmente predisposto a truffe e raggiri a carico di turisti.

Osservava, da ultimo, che la truffa si fosse consumata al di fuori del perimetro di competenza e di controllo della banca, non ritenendo quindi sussistente alcun nesso causale tra il danno lamentato e la condotta dell'intermediario.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso ovvero – in caso di accertamento della responsabilità – il riconoscimento di un concorso di colpa ai sensi dell'art. 1227 cod. civ.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale precisava di essere stato truffato da un soggetto che aveva la divisa ufficiale dell'aeroporto e di aver usato la massima cautela nell'eseguire il pagamento, avendo tenuto sempre la carta nelle proprie mani e preso il POS dell'esercente per verificare che la cifra indicata fosse 39,00 pesos.

Soggiungeva di aver digitato il PIN e che, per i primi due tentativi, il messaggio sul display del POS fosse "not approved"; riteneva quindi che il POS fosse stato modificato dai truffatori.

Faceva presente che ci fossero diverse lamentele online in merito ad analoghe forme di truffa ai danni dei turisti.

Deduceva anche di aver tentato di modificare i limiti di utilizzo giornaliero per proteggersi da rischi di truffe, ma l'app dell'intermediario permette di modificare il limite solo una volta al mese, e di aver chiesto invano alla banca di poter rintracciare il truffatore denunciato.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale rilevava che lo stesso ricorrente avesse dedotto, in sede di repliche, di aver tentato il pagamento per ben due volte e che il POS non avesse funzionato, circostanza che avrebbe dovuto allertare il cliente.

Contestava che, in merito all'operazione poi disconosciuta, non fosse stata allegata alcuna prova documentale, che attestasse la divisa in cui era stata eseguita l'operazione che il cliente aveva dichiarato fosse corrispondente a "39 MXP = CIRCA 2 €"; ribadiva, inoltre, che in sede di denuncia il cliente avesse invece dichiarato di essersi reso conto immediatamente tramite l'app dell'addebito di 39.000,00 pesos.

Riteneva che la truffa di cui era stato vittima il cliente, come riferito dallo stesso in sede di repliche, fosse alquanto conosciuta tanto da essere "denunciata" sul web da altri viaggiatori.

Sosteneva che fosse privo di rilievo il riferimento alla mancata possibilità di variazione dei limiti della carta a cui si riferiva il cliente allegando lo *screenshot* dei limiti di pagamento; l'immagine prodotta non riportava né una data né un numero di carta di riferimento e non consentiva nemmeno di evincere che il cliente avesse tentato la modifica dei limiti prima della truffa; segnalava, in ultimo, che le modalità di variazione dei limiti operativi della carta dovessero essere ben note al cliente, che aveva sottoscritto il contratto in data 24.06.2024.

## DIRITTO



La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di un'operazione di pagamento, successivamente disconosciuta.

La materia, come noto, è regolata dal 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, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. *strong customer authentication SCA*), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa *de qua* prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente.

Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodati.

Emerge documentalmente che l'operazione contestata consiste in un pagamento tramite POS eseguito il 18.8.2024 per un ammontare di 1.969,99 €.

Risulta, altresì – alla luce delle deduzioni spiegate nel ricorso e nelle dichiarazioni rilasciate dal cliente in sede di denuncia alle autorità – che questi, il 18/08/2024, alle ore 08.00 circa, mentre si trovava in un aeroporto in Messico, veniva avvicinato da un sedicente addetto alla sicurezza dell'aeroporto, che – raggirandolo – si proponeva di accompagnarlo al gate, aiutandolo con i bagagli; a tal fine, gli richiedeva la corresponsione di 2,00 Dollari americani, corrispondenti a circa 39,00 Pesos messicani, con pagamento tramite POS. Autorizzava la transazione di 39,00 Pesos, tuttavia il truffatore continuava ad affermare che il pagamento non era andato a buon fine; subito dopo, tramite l'app della banca, si avvedeva che fosse avvenuto un addebito corrispondente a 39.000,00 Pesos; avvedutosi della truffa, provvedeva subito a bloccare la carta.

Dalle dichiarazioni dello stesso ricorrente, dunque, emerge inequivocabilmente che l'operazione oggetto del ricorso sia stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore.

In relazione ad analoghe fattispecie, questo Collegio ha avuto modo di affermare che debba considerarsi esclusa l'applicabilità della disciplina prevista nelle ipotesi di utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento atteso che, “per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggio subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente” (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 16551/21).



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Tanto basta perché l'esecuzione del pagamento contestato dal ricorrente non possa considerarsi come "operazione non autorizzata", non ricadendo quindi nell'ambito di applicazione delle norme protettive (artt. 10 e 12 del d. lgs n. 11/2010) richiamate e previste per i casi di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento. Pertanto la domanda di rimborso non può trovare accoglimento.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANDREA TINA