

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VESSIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) SIVIGLIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - GIUSEPPE PIERO SIVIGLIA

Seduta del 01/12/2025

FATTO

Il ricorrente rappresenta:

- di aver messo in vendita alcuni suoi beni su un sito di e-commerce;
- di essere stato contattato da una persona che appariva interessata all'acquisto e che lo invitava ad un contatto diretto a mezzo email;
- di aver comunicato a detta persona il proprio indirizzo email e di avere ricevuto dalla stessa persona una email dove veniva invitato a seguire le istruzioni ivi riportate per consentire il pagamento a suo favore;
- di aver seguito le istruzioni riportate nella email convinto di favorire l'accredito di € 35,00, pari al prezzo convenuto per la compravendita dei propri beni;
- di aver poi appurato che in forza dei dati da lui immessi in riscontro alle email e nella convinzione di consentire un accredito in suo favore, erano stati disposti nn.2 pagamenti per mezzo della propria carta di credito di € 490,00 cadauno in favore di un medesimo beneficiario con sede in Cipro;
- di aver avuto spontaneamente il rimborso della somma di € 490,00, pari ad una delle due operazioni in contestazione.

Chiede, quindi, il rimborso della somma di € 490,00 addebitatagli per effetto di una delle due operazioni non autorizzate ed oggetto di contestazione.

L'intermediario, nelle sue controdeduzioni, eccepisce la regolarità delle operazioni in contestazione in quanto le stesse erano state oggetto di autenticazione forte e il disponente le operazioni aveva correttamente digitato il codice PIN e il codice OTP inviato dallo stesso Intermediario al device del cliente. Lamenta, infine, la colpa grave del cliente che ha incautamente, e dando seguito alle istruzioni pervenutegli dall'ignoto truffatore, fornito a quest'ultimo ogni credenziale utile, così autorizzando l'esecuzione delle operazioni in contestazione. Conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Come sopra riassunto, la questione sottoposta all'attenzione del Collegio concerne il disconoscimento da parte del ricorrente di due operazioni di pagamento a mezzo carta di credito, con addebito sul c/c acceso presso l'Intermediario convenuto.

Nel merito, il Collegio rileva innanzi tutto che le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13.1.2018. Inoltre, l'operazione contestata è stata eseguita successivamente all'entrata in vigore delle nuove disposizioni in materia di "autenticazione e misure di sicurezza" (c.d. autenticazione forte), a norma del Regolamento Delegato (UE) della Commissione, del 27 novembre 2017, n. 2018/389, che integra la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli standard aperti di comunicazione comuni e sicuri (cfr. anche il disposto dell'art. 5, d. lgs. n. 11/2010, come novellato).

La disciplina richiamata prevede che il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricada, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme fraudolentemente sottratte fornendo la prova del dolo ovvero della colpa grave dell'utilizzatore, ai sensi del combinato disposto degli artt. 7 e 12, co. 4, d.lgs. n. 11/2010, e della Sez. IV, § 2, del Provvedimento Banca d'Italia 5.7.2011.

In particolare, ai sensi dell'art. 10, d.lgs. n. 11/2010, "qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti". Il comma 2 del medesimo art. 10 precisa, inoltre, che, ove l'utilizzatore neghi di avere autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, "l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7" (i.e., obblighi di custodia e di corretta utilizzazione dello strumento di pagamento). Nello stesso comma è altresì precisato che "è onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".

Ai sensi del successivo art. 12, co. 2 bis, "salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente". Per "autenticazione forte" si intende "un'autenticazione basata sull'uso di due o più

elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione" (art. 1, lett. q-bis, d.lgs 11/2010). Deve inoltre ritenersi che gli elementi selezionati devono essere reciprocamente indipendenti, sì che la violazione di un elemento non deve compromettere gli altri. Almeno uno degli elementi dovrebbe essere non riutilizzabile e non replicabile (eccettuata la categoria dell'inerenza) e non atto a essere indebitamente carpito via Internet. La procedura di autenticazione forte è concepita in modo tale da proteggere la riservatezza dei dati di autenticazione.

Infine, si deve rilevare che l'art. 10-bis, comma 1, d.lgs. 11/2010, stabilisce che "i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi".

Al riguardo, il Collegio di Coordinamento ha in più occasioni precisato che la disciplina in esame istituisce "un regime di speciale protezione e di altrettanto speciale favor probatorio a beneficio degli utilizzatori, i quali sono, dunque, tenuti al semplice disconoscimento delle operazioni di pagamento contestate, mentre è onere del prestatore dei servizi di pagamento provare che l'operazione disconosciuta sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che la sua patologia non sia dovuta a malfunzionamenti delle procedure esecutive o ad altri inconvenienti del sistema [...]". Neanche l'apparentemente corretta autenticazione dell'operazione necessariamente sufficiente a dimostrarne la riconducibilità all'utilizzatore che la abbia disconosciuta, cosicché la responsabilità dell'utilizzatore resta circoscritta ai casi di comportamento fraudolento del medesimo ovvero al suo doloso o gravemente colposo inadempimento degli obblighi previsti dall'art. 7 del decreto sopra menzionato. Laddove una simile responsabilità non possa essere dimostrata dall'intermediario prestatore del servizio, pertanto, l'utilizzatore non sarà tenuto a sopportare le conseguenze dell'uso fraudolento, o comunque non autorizzato, dello strumento di pagamento (se non nei limiti, eventualmente stabiliti dall'intermediario, di una franchigia non superiore a 150 euro). La ratio di tale scelta legislativa è fin troppo notoriamente quella [...] di allocare sul fornitore dei servizi di pagamento il rischio d'impresa, essendo quest'ultimo in grado di parcellizzare, distribuendolo sulla moltitudine dei clienti, il rischio dell'impiego fraudolento di carte di credito o di strumenti di pagamento" (Coll. Coord., decisione n. 3947 del 24.6.2014. Da ultimo, cfr. Coll. Coord., decisione n. 22745/2019, per quanto riguarda, in particolare, l'insufficienza della prova della regolarità formale dell'operazione contestata, ai fini dell'assolvimento dell'onere della prova gravante sull'intermediario, ex art. 10, co. 2, d. lgs. n. 11/2010).

L'orientamento di questo Arbitro ha trovato ripetuto riscontro nella giurisprudenza della Corte di Cassazione, la quale ha avuto modo di chiarire che la disciplina speciale in materia di strumenti di pagamento ha esplicitato un principio generale, in tema di onere probatorio a carico del debitore professionale, nelle azioni di risoluzione contrattuale, risarcimento del danno o adempimento, "in quanto si è ritenuto che non può essere omessa la verifica dell'adozione da parte dell'istituto bancario delle misure idonee a garantire la sicurezza del servizio [...]; infatti la diligenza posta a carico del professionista ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento ed assumendo quindi come parametro la figura dell'accorto banchiere" (Cass., 3.2.2017, n. 2950; in senso conforme, più di recente, Cass., 12.4.2018, n. 9158; Cass., 26 novembre 2020, n. 26916, anche per l'importante statuizione, secondo cui "al fine di garantire la fiducia degli utenti nella sicurezza del sistema (il che rappresenta interesse degli stessi operatori), è del tutto ragionevole ricondurre nell'area del rischio professionale del prestatore dei servizi di pagamento -

prevedibile ed evitabile con appropriate misure destinate a verificare la riconducibilità delle operazioni alla volontà del cliente - la possibilità di un'utilizzazione dei codici di accesso al sistema da parte dei terzi, non attribuibile al dolo del titolare o a comportamenti talmente incauti da non poter essere fronteggiati in anticipo”).

Fatte queste premesse, il Collegio, dopo attenta valutazione della documentazione prodotta, rileva che nella fattispecie in esame, l'Intermediario non ha assolto all'onere della prova su di sé gravante, circa la regolarità delle operazioni mediante il corretto compimento del procedimento dettato per la c.d. Autenticazione Forte, non avendo provato la rilevante circostanza che il device per il cui tramite sono state autorizzate – secondo la procedura – le operazioni in contestazione fosse quello del ricorrente o, invece, altro in uso all'ignoto truffatore, preventivamente associato alla carta di pagamento ed al c/c sul quale sono state addebitate le somme oggetto delle operazioni disconosciute dal ricorrente. Tra l'altro, è lo stesso intermediario a ingenerare un ragionevole dubbio in merito, allorquando nei propri scritti deduce che *“l'operazione disconosciuta, tenuto conto della modalità con cui è stata autorizzata, poteva essere eseguita soltanto dal titolare dello strumento di pagamento, che è in possesso del device su cui è inviata la notifica in APP per l'inserimento del codice di sicurezza “****ID”, o, in ultima istanza, da un terzo a cui potrebbero essere state fornite, anche inconsapevolmente nell'ambito di uno schema fraudolento di phishing tradizionale, i codici di sicurezza e la password dinamica necessari per l'abilitazione di tale procedura di autenticazione”*. Detta mancanza di allegazione e di prova non consente di affermare che la SCA sia avvenuta correttamente e nel rispetto di tutti quei vincoli procedurali sopra brevemente riassunti.

Il mancato accertamento di una SCA valida ed efficace porta alla affermazione della responsabilità dell'Intermediario in ordine alle operazioni disconosciute dal ricorrente, con esonero di ogni ulteriore indagine volta ad accertare l'eventuale elemento soggettivo della colpa grave eventualmente addebitabile al ricorrente nella circostanza.

Considerato il rimborso già ottenuto dal ricorrente della somma di €490,00 (pari all'ammontare di una delle due operazioni in contestazione), l'importo dovuto dall'intermediario si riduce all'ammontare di una sola delle due operazioni, e cioè € 490,00.

P.Q.M.

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 490,00.

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