

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO GIACOMO VITERBO

Seduta del 12/01/2026

FATTO

La ricorrente riferisce che in data 10 agosto 2025, dopo aver pubblicizzato un prodotto su un noto marketplace online, è stata contattata, tramite altro sito avente denominazione analoga, da un soggetto che si è dimostrato interessato all'acquisto del prodotto, da cui ha ricevuto indicazioni sull'accredito della somma richiesta.

Fa presente che – su sollecitazione dell'acquirente, che le comunicava di non essere riuscito ad accreditare la somma – inseriva i dati della propria carta di credito, emessa da altra banca, da cui sono stati effettuati due degli addebiti contestati.

Soggiunge che, immediatamente dopo i primi due addebiti, l'acquirente l'ha sollecitata ad aprire un conto presso la resistente dove versare la somma di € 400,00, assicurandola che, una volta accreditati, avrebbe sbloccato i due addebiti contestati e avvertendola che, se avesse ignorato le istruzioni, le sue azioni sarebbero state considerata *“come tentativi di frode con carte bancarie rubate”*. Fa presente di essersi accorta, dopo ulteriori richieste di denaro (prima € 290,00 e dopo altri € 230,00), che si trattava di una truffa e di aver perciò immediatamente interrotto tutte le operazioni, bloccando sia la carta di credito emessa dall'altra banca sia quella emessa dalla resistente e sporgendo successivamente denuncia.

Fa presente che l'altro intermediario ha accolto il suo reclamo, provvedendo al rimborso e specificando che era presente un'operazione di € 721,96 non ancora contabilizzata.

Rileva, invece, che la resistente ha respinto il reclamo trasmesso per il rimborso di € 399,00, nonostante le sia stato rappresentato che, al momento della truffa, le sue *“difese mentali”* erano *“completamente azzerate”* a causa del furto della propria auto subito pochi giorni prima.

Chiede, pertanto, l'accoglimento del reclamo e, in caso di accoglimento del ricorso, di ricordare alla convenuta che una truffa è *“l'induzione di un soggetto in errore, mediante l'utilizzo di artifici e raggiri, col fine specifico di ricavare un ingiusto profitto procurando un danno altrui”*.

L'intermediario non si è costituito.

Nel riscontro al reclamo ha evidenziato che la transazione di € 399,00 eseguita dalla ricorrente in data 10 agosto 2025 con la carta emessa dall'intermediario, è stata autenticata tramite il sistema 3DS, grazie al quale il commerciante può attivare il controllo per un pagamento online, per cui sul sito web del commerciante verrà visualizzata una finestra con la richiesta di verificare il pagamento, a seguito della quale l'utente riceve una notifica push sull'app dell'intermediario con la richiesta di confermare la transazione per completare il pagamento. Segnala che, poiché la transazione è stata autenticata in questo modo, non si tratta di uno storno di addebito valido secondo le regole del circuito delle carte ed è tenuta a rifiutarlo.

Soggiunge di aver appurato che la ricorrente ha partecipato al processo di esecuzione della transazione consentendo a terzi di accedere ai dettagli della sua carta e, per questo motivo, la richiesta di storno di addebito è stata ritenuta non valida secondo le norme del circuito. Fa, altresì, presente che, condividendo informazioni personali e bancarie, la ricorrente ha violato in maniera negligente il suo obbligo di salvaguardare tali informazioni in base alla clausola “Restrizioni all'uso dell'app o della carta” dei Termini Personali.

DIRITTO

La ricorrente – titolare di un conto presso l'intermediario convenuto – ha chiesto il riesame della domanda formulata nel reclamo (trasmesso in relazione a una truffa subita il 10 agosto 2025), relativa all'accertamento del proprio diritto al rimborso dell'importo di € 399,00 oggetto di un'operazione di pagamento, eseguita il 10 agosto 2025 in favore di un'azienda di servizi monetari attiva nel trasferimento di criptovalute, successivamente disconosciuta.

L'intermediario non si è costituito.

In via preliminare, il Collegio rileva che tale operazione è stata eseguita sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 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 gennaio 2018. 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 è 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). 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” (Collegio di Coordinamento, decisione n. 3947/2014. Da ultimo, cfr. Collegio di Coordinamento, 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, comma 2, d.lgs. n. 11/2010).

Fatte queste premesse, venendo all'operazione in esame, il Collegio osserva che il presupposto per l'applicazione della suddetta disciplina è che l'operazione disconosciuta dalla ricorrente sia un'operazione effettivamente non autorizzata dalla medesima.

Tale presupposto sussiste nel caso di specie.

Dalla documentazione in atti, risulta che la ricorrente ha dichiarato di aver aperto un conto presso la resistente, versando sullo stesso la somma di € 400,00, mentre nulla ha dedotto in merito all'operazione di € 399,00 che è stata addebitata sul predetto conto. Sebbene per questo motivo non sia possibile ricostruire le modalità esecutive dell'operazione contestata, le affermazioni dell'intermediario contenute nel riscontro al reclamo (*"abbiamo potuto appurare che ha partecipato al processo di esecuzione della transazione consentendo a terzi di accedere ai dettagli della sua carta"*) consentono di ritenere che il concorso dell'utente nell'esecuzione dell'operazione sia stato solo parziale. In tali casi nei quali il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP.

Ciò premesso, ritiene il Collegio che la domanda della ricorrente di rimborso della somma di € 399,00 possa trovare accoglimento. Difatti, secondo l'orientamento dei Collegi Territoriali – nel caso in cui l'intermediario non abbia assolto all'onere probatorio sull'autenticazione delle operazioni disconosciute, anche in conseguenza della mancata costituzione nel procedimento innanzi all'ABF – il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente.

Nella specie, non essendosi costituito, l'intermediario non ha presentato controdeduzioni, né risultano dalle controdeduzioni al reclamo evidenze probatorie sufficienti riferite al sistema di autenticazione utilizzato per l'operazione contestata.

P.Q.M.

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 399,00.

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