Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 29/01/2026

FATTO

La cliente afferma di essere stata contatta tramite la chat di una piattaforma di compravendite p2p su cui aveva messo in vendita un bene; il messaggio conteneva un documento allegato da aprire per perfezionare il pagamento; il documento inviava ad altra pagina (apparentemente riferibile al sito) nella quale un presunto operatore della piattaforma le chiedeva di registrare la carta sulla quale intendeva ricevere il pagamento. Seguendo le indicazioni del presunto operatore, inseriva il numero della sua carta, le 3 cifre del codice di sicurezza, mese e anno di scadenza. Riceveva quindi assicurazioni sul buon fine dell'operazione. Si avvedeva di essere stata vittima di truffa quando le veniva addebitata la somma di € 342,59 e non dava, di conseguenza, seguito alle ulteriori indicazioni del finto operatore. Chiede il riaccredito della somma di € 342,59.

L'intermediario controdeduce che la cliente è stata vittima di una truffa nell'ambito della quale ha autorizzato direttamente l'operazione di pagamento contestata, con conseguente inapplicabilità del peculiare regime di cui al d. lgs. 11/2010; in ogni caso, le operazioni sono state correttamente

contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali; sussiste la colpa grave della cliente in quanto (i) ha comunicato i dati della propria carta ad un soggetto terzo; (ii) ha dato seguito alle richieste anomale del suo interlocutore che richiedeva di registrare i dati dopo che l'apparente vendita si era perfezionata; (iii) è stata vittima di una truffa da tempo nota e non sofisticata.

Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La cliente disconosce un'operazione eseguita a valle di una truffa e chiede la restituzione del relativo importo. Si tratta, in particolare, di un pagamento con carta del 26 giugno 2025 per € 342,59. Nonostante l'intermediario sostenga che l'operazione è stata disposta personalmente dalla cliente e che, pertanto, non trovi applicazione il regime di cui al d.lgs.11/2010, la cliente ha riconosciuto soltanto di aver comunicato i dati della propria carta (numero, CVV e scadenza) ma non anche di aver disposto il pagamento e la ricarica della carta o di aver fornito ulteriori codici ai truffatori. Per tale ragione, l'operazione contestata ricade sotto il raggio d'azione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2).

Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del 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". L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, "la produzione documentale volta a provare l'autenticazione e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente" (decisione n. 22745/2019).

Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PDS2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi

forniti dall'EBA (in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, "Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento": "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". Il Collegio, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. qbis, l'"autenticazione forte del cliente" è definita come "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". L'autenticazione forte è richiesta nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet; nella fase di esecuzione delle singole operazioni; rispetto a qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nel caso di specie, l'intermediario non ha fornito spiegazioni circa le modalità di funzionamento dei propri sistemi di autenticazione né ha prodotto log con riferimento alla registrazione del dispositivo attraverso il quale i pagamenti sono stati autorizzati; neanche ha fornito spiegazioni e prodotto log con riguardo all'operazioni di ricarica della carta che ha preceduto l'esecuzione del pagamento contestato.

In difetto di piena prova anche soltanto sull'autenticazione delle fasi prodromiche all'esecuzione di transazioni disconosciute, il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza della prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (Collegio di Napoli, decisione n. 7917/25).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 343,00.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE