

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 27/01/2026

FATTO

1. Con ricorso del 19.9.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- di essere titolare di una carta prepagata emessa dall'intermediario;
- il giorno 7.8.2025 riceveva un messaggio apparentemente proveniente da altro intermediario, con il quale lo si informava di un addebito presso un esercizio di Lugano, fornendo un numero di cellulare per annullare tale addebito;
- chiamato il numero, il sedicente operatore dell'altro intermediario lo invitava a proseguire la conversazione su Whatsapp, e lo invitava ad installare una app per provvedere al recupero della somma;

- seguendo le indicazioni del truffatore, utilizzava in modalità contactless con il proprio cellulare prima la carta di un terzo intermediario, poi quella dell'intermediario resistente;
- il truffatore lo invitava poi a non rispondere ad alcun messaggio degli intermediari;
- in seguito, si avvedeva di essere stato vittima di una truffa, avendo ricevuto messaggi relativi al blocco della carta per motivi di sicurezza;
- recatosi presso gli sportelli dell'intermediario, gli veniva riferito che il malfattore aveva sostituito il documento di identità e il numero telefonico registrati nei sistemi ed associati alla carta;
- l'intermediario non ha adottato idonee procedure di sicurezza.

Atteso l'esito negativo del reclamo, volto ad ottenere la restituzione delle somme, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro la restituzione di quanto fraudolentemente addebitato sul proprio conto.

2. Si costituiva in giudizio l'intermediario, eccependo quanto segue:

- la frode è riconducibile allo schema “*card relay attack*”;
- le operazioni sono state tutte regolarmente autenticate in ogni loro fase, ivi comprese quelle prodromiche;
- ha già provveduto al rimborso della somma di € 50;
- il ricorrente versa in colpa grave, avendo pedissequamente seguito le istruzioni di sconosciuti.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:

“in via principale...restituzione dell'importo di € 3.463,88; in subordine....corresponsione del minor importo di € 2.613,88, pari alla somma dei pagamenti fraudolenti successivi al terzo...”.

Parte resistente:

“rigettare la domanda del ricorrente...”.

DIRITTO

1. Le operazioni contestate sono state poste in essere 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), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

2. Nel caso di specie, la fattispecie in esame (analoga a quelle già esaminate sia dallo scrivente Collegio, che dai Collegi territoriali, che dallo stesso Collegio di Coordinamento) comporta l'esame di due distinti profili, di cui il primo riveste carattere assorbente rispetto al secondo: ossia, se l'intermediario abbia dato la prova prescritta dall'art. 10, 1° co., d.lgs 11/2010, in base al quale *"Qualora l'utente 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 principio in esame presuppone infatti una inversione dell'onere della prova a carico dell'intermediario, il quale deve anzitutto dimostrare la correttezza formale di ogni operazione contestata per poter andare indenne da colpa (e, pertanto, evitare di essere condannato alla restituzione delle somme). Si tratta, evidentemente, di una tendenziale (ma non assoluta) allocazione del rischio a carico della parte contrattualmente più forte. Solo in caso tale prova venga puntualmente fornita viene dunque in rilievo il secondo profilo, consistente nella prova della negligenza e colpa grave del cliente.

La norma, di per sé chiara, è stata poi interpretata dal Collegio di Coordinamento nel senso che *"la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d.lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretata nel senso che 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"* (Coll. Coordinamento, dec. 22745/2019).

Tale orientamento rafforza la configurazione dell'obbligo dell'intermediario come dovere rafforzato di diligenza professionale, per consentire la già citata allocazione differenziata dei rischi derivanti dalle operazioni fraudolente, un altro esempio della quale è costituito dalla disposizione di cui all'art. 62, 2° co., del d. lgs. 206/2005 (Codice del consumo).

3. Venendo così al merito, occorre preliminarmente verificare, alla luce dei principi indicati al § 2, se l'intermediario abbia assolto all'onere probatorio circa la correttezza formale delle autenticazioni dei bonifici.

Al riguardo, dalla documentazione fornita dall'intermediario, non emergono anomalie nella procedura di autenticazione prevista dalla normativa, che risulta rispettata quanto alle procedure di SCA, in ogni sua fase.

In particolare, è stato dimostrato l'enrollment sulla app; la successiva installazione di nuova app (ammessa del resto dal ricorrente) ed il volontario contatto da parte di quest'ultimo della carta con il proprio cellulare, attraverso la tecnologia NFC; la successiva esecuzione delle operazioni fraudolente

4. A questo punto, occorrerà, in ossequio al richiamato principio stabilito dal Collegio di Coordinamento, verificare se vi siano gli *“elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell’operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell’utente”*.

Ebbene, ritiene il Collegio che effettivamente tali elementi sussistano nel caso di specie.

Appare plausibile, ad avviso del Collegio, che si sia nella fattispecie verificato un *card relay attack*: l’installazione del malware, eseguita dal ricorrente sul proprio cellulare seguendo le istruzioni del malfattore, ha consentito a quest’ultimo di intercettare i dati della carta e utilizzarli per pagamenti contactless.

Ciò detto, il ricorrente è stato sicuramente negligente in maniera grave. Infatti, il messaggio civetta, peraltro proveniente da un intermediario con il quale il ricorrente non aveva alcun rapporto, conteneva un vistoso errore grammaticale (passaggio, nella stessa frase, dalla terza persona singolare alla seconda plurale), e la stessa conversazione Whatsapp presenta un ulteriore errore (e senza accento). Sono parimenti indici di negligenza l’aver contattato un numero di cellulare sconosciuto (per di più su Whatsapp) ed aver installato una app sul proprio device, seguendo pedissequamente le successive istruzioni del malfattore.

5. Tuttavia, osserva il Collegio che nella fattispecie, per la terza delle operazioni fraudolente, risultava verificato l’indice di anomalia di cui all’art. 8, lett. a), punto 2) del DM 112/2007, in quanto sono state effettuate tre operazioni in pochi minuti presso il medesimo punto vendita, nonché l’indice di anomalia di cui alla lett. b), punto 2), in quanto, tenuto conto delle operazioni non andate a buon fine, sono state eseguite quindici richieste di autorizzazione nelle 24 ore. In verità, tenuto conto delle transazioni andate a buon fine e delle richieste di autorizzazione, in circa cinque minuti vi sono state quindici operazioni, ossia circa una ogni 20 secondi; dato certamente anomalo, che avrebbe dovuto essere colto dai sistemi automatici di sicurezza dell’intermediario.

Deve dunque ritenersi che vi sia stato un concorso tra la colpa grave del ricorrente e l’intermediario, che non si è attivato per impedire la frode, attivando, come avrebbe dovuto, il blocco automatico dell’operatività dello strumento di pagamento (cfr. Coll. di Coordinamento, dec. 24366/2019).

In proposito, è orientamento di questo Collegio che, in caso si siano verificati gli indici di anomalia di cui al DM 112/2007, ciò non comporta automaticamente che per le operazioni successive al verificarsi della circostanza l’intermediario debba essere tenuto alla restituzione totale delle somme, ma debba essere valutata, in concreto e caso per caso, la colpa specifica del ricorrente.

Tenuto conto del grado elevato di colpa del cliente, ma anche del fatto che lo schema truffaldino del *card relay attack* è relativamente nuovo, e dell’ammontare complessivo delle operazioni contestate, ritiene il Collegio di dichiarare pertanto tenuto l’intermediario, in via equitativa, a restituire la somma di € 2.564.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l’intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell’importo complessivo di euro 2.564,00 (duemilacinquecentosessantaquattro/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l’intermediario corrisponda alla Banca d’Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE