Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BALDINELLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Il cliente afferma quanto segue:

- riceveva, tramite corriere, un pacco di vestiario e scarpe che il figlio aveva acquistato da un venditore online per l'importo di € 150,00, oltre € 40,00 per spese postali;
- il pacco, tuttavia, conteneva vestiti ridotti a stracci ed una bottiglia d'acqua di plastica, circostanza appurata solo successivamente al pagamento;
- gli intermediari e gli spedizionieri dovrebbero sottoscrivere assicurazioni che tutelino il consumatore per truffe come quella in esame.

Il cliente domanda la restituzione della somma di 150,00 euro.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il cliente chiede il rimborso di una transazione POS da € 150,00, effettuata il 05.06.2025 come pagamento in contrassegno per un pacco risultato diverso da quanto acquistato dal figlio;
- l'operazione è stata disconosciuta il 09.06.2025 e l'importo, inizialmente accreditato, è stato poi addebitato nuovamente, ritenendo la spesa genuina;
- il reclamo del 16.09.2025 veniva respinto il 03.10.2025, in quanto la richiesta di chargeback effettuata dall'intermediario è stata rifiutata dal circuito perché il pagamento è avvenuto al corriere, soggetto terzo rispetto alla compravendita, la consegna risulta regolarmente effettuata e il contenuto del pacco non è responsabilità del commerciante;

- eccepisce la colpa grave del cliente che ammette di non aver controllato il contenuto del pacco prima di pagare e di aver eseguito volontariamente il pagamento;
- la transazione è stata eseguita con carta il 05.06.2025 alle ore 12:45 e correttamente autenticata tramite chip, contactless e PIN senza anomalie, neppure ai sensi del DM 112/2007 trattandosi di una sola operazione;
- la carta non era bloccata e il servizio di SMS alert era funzionante;
- eccepisce la totale mancanza di prove della presunta truffa, non essendo stata trasmessa evidenza di acquisto, comunicazioni, prezzo, contenuto atteso o difformità;
- eventuali contestazioni sul contenuto della merce devono essere dirette al venditore o al corriere, non all'intermediario.

In conclusione, l'intermediario chiede all'Arbitro di respingere il ricorso; in via subordinata, di definire la ripartizione in misura proporzionale alle effettive responsabilità delle parti, con applicazione della franchigia di legge.

Il cliente nelle repliche afferma quanto segue:

- il call center della banca di radicamento del conto informava che non era necessario bloccare la carta e che l'intermediario o lo spedizioniere, con buona probabilità, erano assicurati;
- i Carabinieri, presso i quali presentava la denuncia, gli confermavano di essere stato truffato e che avrebbe potuto ottenere un risarcimento, come già avvenuto in casi simili;
- gli stessi funzionari dell'intermediario comunicavano che poteva disfarsi degli abiti e dell'acqua, oggetti che in ogni caso il cliente non era intenzionato a conservare;
- l'intermediario contesta senza fondamento la veridicità della truffa, basandosi sul fatto che il pacco non era stato aperto prima del pagamento e tuttavia ciò è dipeso dalle circostanze (al momento della consegna il cliente era in pausa pranzo e aveva poco tempo prima di tornare al lavoro);
- in ogni caso il cliente, che acquista spesso online, non ha mai avuto problemi di sorta e il pacco ricevuto, dall'esterno, non riportava segni di manomissione.

Il cliente dichiara di accettare al massimo un compromesso e chiede almeno il 50% della somma di cui ritiene essere stato truffato.

L'intermediario nelle controrepliche afferma quanto segue:

- la presunta affermazione dell'operatrice del call center, secondo cui non sarebbe stato necessario bloccare la carta non è rilevante, perché al ricorrente non è mai stata attribuita alcuna responsabilità per il mancato blocco;
- le dichiarazioni non provate e contestate (peraltro provenienti da soggetti estranei alla vicenda e non autorizzati a pronunciarsi sul rimborso), secondo cui la transazione sarebbe stata rimborsabile o

coperta da assicurazione sono irrilevanti, in quanto non esiste una copertura assicurativa e non vi sono i presupposti per il rimborso, poiché la transazione è stata volontariamente autenticata dal titolare;

- la conservazione del contenuto del pacco ricevuto non avrebbe prodotto un esito diverso, in quanto il rimborso è stato negato perché il ricorrente ha ammesso di aver autorizzato la transazione, non per mancanza di prova della frode;
- la responsabilità non è in capo all'emittente della carta, usata consapevolmente per il pagamento, né la resistente ha messo in dubbio la veridicità delle dichiarazioni del ricorrente, limitandosi ad evidenziare l'assenza totale di allegazioni sulla truffa.

DIRITTO

La controversia concerne la richiesta del cliente di ottenere la restituzione di quanto pagato ad un corriere per un pacco recapitato a seguito di un acquisto on line, effettuato dal figlio, in relazione al quale afferma di essere stato truffato e aver subito un danno di € 150,00, non avendo ricevuto la merce ordinata. Nelle repliche, dichiara di accettare anche un rimborso pari al 50% di tale cifra.

Il cliente non produce allegazioni, oltre al riscontro ai reclami da parte dell'intermediario e dello spedizioniere, entrambi negativi, alle foto del contenuto truffaldino e alla denuncia, presentata dal figlio, che indica che la carta utilizzata per effettuare la transazione contestata è di proprietà del ricorrente (circostanza non controversa tra le parti). Si fa presente che l'acconto di 20 €, che si asserisce essere stato corrisposto in prima battuta tramite bonifico al truffatore, non è oggetto di domanda.

È pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dal cliente il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto il pagamento.

Secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata; pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010. Il cliente eccepisce sul punto che l'operazione non può considerarsi validamente autorizzata perché il consenso, ai sensi dell'art. 10 d.lgs. 11/2010, deve essere libero e consapevole, mentre qui è stato estorto con inganno e pressione psicologica.

Nella fattispecie in esame, in ogni caso, il Collegio non procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Per completezza, si osserva che la domanda del cliente ha ad oggetto una richiesta di chargeback, che consente il riaddebito - da parte dell'emittente di uno strumento di pagamento (issuer) o da parte

dell'intermediario che elabora il pagamento (acquirer) - di una somma inizialmente accreditata ad un esercente convenzionato (merchant), in ragione della contestazione dell'operazione da parte del titolare dello strumento di pagamento/cliente finale.

In termini generali si ha invero presente che, attraverso il meccanismo del chargeback, i titolari di carte di pagamento possono beneficiare di una tutela aggiuntiva e ottenere dal Payment Service Provider il rimborso di un pagamento anche quando questo è stato correttamente eseguito e il problema riguarda l'acquisto di prodotti non consegnati, scadenti, contraffatti o difettosi.

Questa tutela non è prevista dalle norme sui pagamenti, ma si fonda solitamente su specifici accordi contrattuali che regolano i rapporti tra i PSP, i venditori e il circuito della carta di pagamento.

Si osserva, peraltro, che, nel caso di specie, non sono state prodotte allegazioni dal ricorrente sull'acquisto del bene, sui messaggi scambiati tra le parti della vendita o i pagamenti effettuati; non è presente alcuna documentazione contrattuale. L'esibizione e l'esame di tale documentazione è necessaria al fine di assicurare una diligente trattazione della contestazione, ed evitare così che l'esercente (su cui pur grava, in base alle condizioni contrattuali previste dal sistema di pagamento, il rischio ultimo) si veda arbitrariamente stornati pagamenti riferiti a vendite correttamente adempiute, sulla base di comportamenti in ipotesi anche solo pretestuosi da parte del cliente finale o di comportamenti negligenti da parte delle banche interessate dall'operazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE