Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 23/09/2025

FATTO

Parte ricorrente espone quanto segue:

- in data 18.08.2024, si avvedeva dell'avvenuta esecuzione ai suoi danni di molteplici pagamenti on line avvenuti con la propria carta di credito, pagamenti dalla stessa mai autorizzati ed in relazione ai quali mai aveva ricevuto SMS alert alcuno;
- in particolare, contesta tramite PEC del proprio legale, n. 1 addebito di € 3,00, n. 11 addebiti di € 37,00 cadauno e n. 6 addebiti di € 42,00 ciascuno, tutti a favore del sito G*.COM, recanti datazioni comprese tra il 29.12.2023 ed il 12.08.2024 per un *importo complessivo disconosciuto di euro € 662,00*;
- bloccava dunque la carta di pagamento in data 13.8.2024,

Parte ricorrente, esperito infruttuosamente il reclamo, chiede pertanto all'Arbitro la restituzione di tutte le *residue somme* sottrattele quantificate in *complessivi euro 551,00*, stante il rimborso parziale avvenuto medio tempore mediante riaccredito in conto dei 3 pagamenti disconosciuti eseguiti a

gennaio 2024 costituiti da 3 (delle 11) operazioni di euro 37,00 ciascuna per complessivi euro 111,00 già rimborsati sul totale disconosciuto di euro 662,00.

L'intermediario convenuto X contro deduce quanto segue:

- la ricorrente è titolare della carta di credito n. ***554 con la quale sono state eseguite delle operazioni di pagamento *on-line* nel periodo compreso tra il 29/12/2023 e il 12/08/2024;
- la suddetta carta di credito n. ***554 è emessa dal *diverso intermediario C* ;* pertanto l'intermediario convenuto X afferma di essere carente di legittimazione passiva in quanto *mero collocatore* del menzionato strumento di pagamento, emesso dal diverso PSP C*; le richieste risarcitorie dovevano semmai essere indirizzate alla società C* quale effettiva titolare del rapporto giuridico dedotto;
- a comprova di detta eccezione, constano le seguenti evidenze:
- la presentazione del *primo reclamo* indirizzato a C* (estraneo al presente procedimento) ed il riscontro nel merito da parte di quest'ultimo, *riscontro comprensivo di un parziale ristoro delle somme richieste*, erroneamente indicato dalla difesa di controparte come proveniente dalla convenuta;
- il secondo e successivo reclamo indirizzato al convenuto X nel quale l'istante chiedeva la somma di € 551,00, già ricalcolata in considerazione delle operazioni oggetto di rimborso da parte di C*, veniva indi riscontrato dal convenuto X sottolineando la carenza di legittimazione passiva di quest'ultimo;
- C* confermava il ricorrere della SCA per l'esecuzione delle operazioni oggetto di controversia.

L' intermediario conclude pertanto chiedendo: **a)** *in via preliminare* di dichiarare inammissibile il ricorso per *difetto di legittimazione passiva* del convenuto in relazione alle operazioni effettuate con lo strumento di pagamento emesso dalla diversa società C*; **b)** *nel merito* di rigettare il ricorso, in quanto infondato.

Parte ricorrente replica come segue:

- l'eccezione di carenza di legittimazione passiva sollevata da controparte è infondata in quanto la carta di pagamento di cui al presente ricorso era stata fornita dall'intermediario convenuto, come peraltro indicato anche sul sito *online* di detto PSP, unico soggetto con il quale intratteneva rapporti;
- la circostanza che vi sia un terzo cointeressato a nulla rileva.

L'intermediario nelle contro repliche si richiama alle controdeduzioni e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

In via preliminare, l'intermediario convenuto X ha sollevato espressa eccezione con la quale ha negato la sussistenza in capo al medesimo della legittimazione passiva nel procedimento *de quo*, stante la sua qualità di collocatore e non di emittente dello strumento di pagamento oggetto di controversia.

L'intermediario X adito con il presente ricorso, a sostegno della suddetta eccezione, ha affermato quanto segue:

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- un primo reclamo è stato presentato dall'istante al diverso intermediario C*, non convenuto nel presente procedimento; C* ha tuttavia riscontrato nel merito la doglianza riconoscendo anche un parziale rimborso degli addebiti lamentati;

-un secondo reclamo è stato indi recapitato all'odierno convenuto e quest'ultimo si è limitato ad eccepire appunto la propria carenza di legittimazione passiva senza affrontare le questioni sottopostegli, essendo il diverso intermediario C* il titolare della carta con la quale sono stati posti in essere i pagamenti disconosciuti.

Tali affermazioni (presentazione di due reclami uno a C* che ha risposto rimborsando una porzione delle transazioni disconosciute e uno, successivo, al convenuto che ha risposto negando la propria legittimazione passiva) trovano riscontro nella documentazione in atti

In sede di repliche la ricorrente ha allegato *evidenze estratte dal sito del PSP convenuto*, nelle quali lo stesso *è indicato quale fornitore della disputata carta di pagamento*; ha inoltre sostenuto di aver intrattenuto rapporti esclusivamente con il soggetto convenuto.

In merito alla legittimazione passiva dell'intermediario collocatore in relazione alle richieste di rimborso delle somme sottratte a seguito dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento, l'orientamento dell'Arbitro è nel senso di ritenere che, in ragione del rapporto contrattuale instaurato tra l'utente e il collocatore dello strumento di pagamento (convenuto nel presente procedimento) sussista la legittimazione passiva di quest'ultimo, con conseguente onere della prova sull'autenticazione delle operazioni contestate. A ciò fa eccezione soltanto l'ipotesi in cui il PSP risulti "*mero" collocatore della carta*: per accertare la ricorrenza di tale profilo (quello di mero collocatore), il Collegio deve attenersi alla documentazione agli atti.

A titolo esemplificativo, tra gli indici che depongono in un senso o nell'altro si riportano i seguenti: se la denominazione e il marchio dello strumento di pagamento sono riconducibili esclusivamente all'emittente, allora il PSP collocatore può essere annoverato alla stregua di un "mero" collocatore, diversamente è possibile che l'intermediario collocatore non rivesta il ruolo di mero collocatore; qualora poi le previsioni contrattuali affidino al collocatore il ruolo di riscontro all'utenza in caso di reclami, ovvero se il collocatore ha risposto al reclamo dell'utente senza segnalargli l'eventuale difetto di legittimazione passiva, non si è in presenza di "mero" collocatore secondo l'orientamento dei Collegi

Nel caso di specie non è stato versato in atti il contratto che regola lo strumento di pagamento; nel riscontro al reclamo parte convenuta si limita ad eccepire il proprio difetto di legittimazione passiva senza entrare nel merito, affermando di essere un "*mero intermediario*"; anche *nelle controdeduzioni* la convenuta continua a negare la propria legittimazione passiva, dichiarandosi tuttavia *"collocatrice*" della carta e non "*mera collocatrice*".

Tali contrastanti espressioni meramente linquistiche non appaiono tuttavia di per sé sole dirimenti.

In casi analoghi, i Collegi ABF hanno invece assegnato carattere dirimente alle disposizioni contrattuali regolanti il riscontro ai reclami, disposizioni contrattuali che però nel caso in esame non sono state versate in atti neppure dall'intermediario che pure aveva interesse a dare prova del proprio asserito difetto di legittimazione passiva.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Risultano invece versate in atti evidenze pubblicitarie estratte dal sito dell'intermediario convenuto nel quale quest'ultimo si propone agli utenti alla stregua del "*fornitore" della carta di pagamento.*

Tali ultime circostanze, valutato il contesto complessivo, appaiono sufficienti, ai fini del presente Collegio, per escludere in capo alla parte convenuta la qualifica di "mero collocatore" dello strumento di pagamento: l'eccezione di difetto di legittimazione passiva viene pertanto respinta ed il Collegio procede con l'esame nel merito della vicenda.

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.

Come riportato in fatto, la ricorrente è titolare della carta di credito n. ***554 con la quale sono state eseguite delle operazioni di pagamento *on-line* nel periodo compreso tra il 29/12/2023 e il 12/08/2024; parte di tali operazioni, quelle eseguite a gennaio 2024, risultano già essere state rimborsate mediante riaccredito in conto come risulta dal riscontro al primo reclamo.

Pertanto, la richiesta di rimborso di cui al presente ricorso concerne la residua somma di euro 551,00.

Alla luce della documentazione in atti, le operazioni per cui è ricorso sono sintetizzate nella tabella che segue:

DATA	ORA	TIPOLOGIA	ESEGUITA	IMPORTO
29.12.2023	-	Pagamento POS	SI	3,00
12.02.2024	-	Pagamento POS	SI	37,00
26.02.2024	-	Pagamento POS	SI	37,00
11.03.2024	-	Pagamento POS	SI	37,00
25.03.2024	-	Pagamento POS	SI	37,00
09.04.2024	-	Pagamento POS	SI	37,00
22.04.2024	-	Pagamento POS	SI	37,00
06.05.2024	-	Pagamento POS	SI	37,00
20.05.2024	-	Pagamento POS	SI	37,00
03.06.2024	-	Pagamento POS	SI	42,00

17.06.2024	-	Pagamento POS	SI	42,00
01.07.2024	-	Pagamento POS	SI	42,00
15.07.2024	-	Pagamento POS	SI	42,00
29.07.2024	-	Pagamento POS	SI	42,00
12.08.2024	-	Pagamento POS	SI	42,00

Secondo quanto riportato nel riscontro al primo reclamo da parte dell'emittente C* (non convenuto), la carta di credito è stata bloccata in data 13.08.2024.

L'intermediario convenuto X eccepisce, (come già aveva fatto C* nel suo riscontro al primo reclamo), il *tardivo blocco* dello strumento di pagamento da parte della ricorrente, dato che quest'ultima aveva ricevuto con cadenza mensile gli estratti conto attestanti l'avvenuta esecuzione delle operazioni, risalenti sino a dicembre 2023.

Tale omesso controllo per molto tempo del conto corrente cui è associata la carta per cui è ricorso attiene tuttavia all'eventuale profilo di colpa grave o meno della ricorrente la quale, per contro, contesta la mancata ricezione degli alert.

E' noto tuttavia che, ai sensi della normativa richiamata, prima ancora di procedere alla valutazione della colpa grave o meno del cliente, il prestatore di servizi di pagamento deve predisporre e fornire la prova della ricorrenza di forme di autenticazione c.d. "forte" per l'autorizzazione di operazioni di pagamento a tutela della sicurezza delle operazioni stesse e del titolare del mezzo di pagamento; diversamente si applica infatti quanto previsto dall'art. 12 comma 2 bis del Dlgs. 11/2010.

La definizione di autenticazione forte si rinviene nell'art. 1, d.lgs. n. 11/2010, ove si prevede che per autenticazione forte del cliente 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'inerenz*a (qualcosa che caratterizza l'utente) che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri (...)».

Occorre quindi verificare dapprima se, nel caso in specie, l'intermediario abbia fornito elementi a sostegno dell'autenticazione e corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate e del tipo di autenticazione predisposta; qualora infatti non fosse stata adottata dal PSP la c.d. autenticazione forte (SCA), il cliente ai sensi dell'art. 12 comma 2bis del DLGS 11/2010 risponde soltanto in caso di frode, frode di cui non vi è prova nel caso in esame

A tale riguardo, va ribadito che secondo il costante orientamento dei Collegi, il deposito dei fogli o tabulati, riproduttivi delle tracciature informatiche, corredato da apposita legenda esplicativa, deve essere ritenuto idoneo ad assolvere all'onere probatorio posto a carico dell'intermediario, nella misura in cui consenta al Collegio di verificare la corretta applicazione della S.C.A., con riferimento alle diverse operazioni (dispositive e non) per le quali essa è necessaria, a norma dell'art. 10 bis, d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nel caso di specie l'intermediario convenuto resistente ha invero omesso la produzione di qualsivoglia evidenza atta a dimostrare l'avvenuto compimento con SCA con riguardo alle operazioni disconosciute.

L'intermediario convenuto X, infatti, si è limitato a depositare una comunicazione recapitatale dall'emittente della carta C* (estraneo al presente procedimento) in cui quest'ultimo afferma l'esistenza della SCA per i pagamenti disconosciuti, ma non ha fornito come invece richiesto dalla normativa vigente alcuna documentazione probatoria al riguardo. In atti viene infatti depositato il riscontro al primo reclamo indirizzato all'emittente C*, riscontro in cui quest'ultimo ha affermato che le transazioni *de quo* sono avvenute mediante OTP e PASSWORD, ma di tali affermazioni non vi è alcun supporto probatorio depositato in atti.

Non essendo stata pertanto fornita alcuna prova della ricorrenza per le operazioni disconosciute di un sistema di autenticazione c.d. forte a doppio fattore, non essendovi neppure gli estremi per una richiesta di integrazione documentale, il Collegio richiamata la disciplina posta dalla PSD2 e dalla normativa interna di recepimento, non può che concludere che l'intermediario convenuto è tenuto a sopportare integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute a prescindere da ogni valutazione in ordine alla colpa anche grave della ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 551,00 (cinquecentocinquantuno/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