

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIANFRANCO COCCIOLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Parte ricorrente riferisce di aver eseguito su un sito, successivamente rivelatosi fraudolento , tre pagamenti ognuno di € 1.000,00 rispettivamente in data 14/02/2025, 28/02/2025 e 03/03/2025.

Tale evento era segnalato all'intermediario che, in data 12.03.2025, riaccreditava l'importo di € 3.000 salvo buon fine e, successivamente, chiedeva di integrare la documentazione mediante denuncia alle autorità. In data 22/04/2025 provvedeva a sporgere denuncia e ad inviarla all'intermediario, senza averne riscontro.

L'intermediario, in seguito, provvedeva a chiudere unilateralmente il conto ed a bloccare un bonifico in uscita da oltre un mese, rifiutandosi di fornire spiegazioni e adottando un comportamento dilatorio, in violazione degli obblighi di trasparenza e diligenza.

Chiede il rimborso dell'importo di € 3.000, nonché di ogni altra somma eventualmente trattenuta , con accertamento di avere diritto ad un indennizzo per il blocco del conto e per il pregiudizio derivante dalla mancata disponibilità dei fondi.

Previa sua costituzione , l'intermediario rileva la cliente, per sua stessa ammissione, è stata vittima di una frode commerciale online posta in essere tramite un sito web apparentemente riconducibile ad un noto portale di prenotazioni poi rivelatosi un sito clone successivamente reso inaccessibile. Pertanto, le operazioni di pagamento sono state regolarmente autorizzate dalla cliente stessa, con l'inserimento diretto dei dati della propria carta presso un sito truffaldino, senza alcuna anomalia tecnica o violazione dei presidi di sicurezza della banca. Le transazioni si sono pertanto perfezionate nel pieno rispetto dei protocolli di autenticazione previsti per i pagamenti online ed il danno è riconducibile alla condotta

gravemente colposa della ricorrente. In data 11 marzo 2025, la parte ricorrente inoltrava formale contestazione per le operazioni di pagamento oggetto di ricorso disposte con la carta di debito in esclusivo suo possesso. Il 12 marzo 2025 si dava riscontro formale alla richiesta, accogliendo “*salvo buon fine*” la pratica presentata ed evidenziando la necessità di ricevere idonea denuncia presentata all'autorità giudiziaria. Nello stesso giorno veniva disposto il riaccredito della somma complessiva di euro 3.000,00 sul conto corrente intestato alla cliente. Tale procedura, è volta a tutelare sia l'interesse del cliente, che ottiene un tempestivo riaccredito provvisorio, sia quello dell'istituto, che deve accertare la fondatezza della segnalazione e l'assenza di comportamenti dolosi o gravemente colposi da parte dell'utilizzatore dello strumento di pagamento. Solo in data 24 aprile 2025 la ricorrente, a seguito di diversi solleciti, supportava il disconoscimento con una denuncia presentata in data 22 aprile 2025, Senonché , dopo attenta analisi della documentazione inviata, la pratica di rimborso è stata respinta, in quanto la denuncia presentata non è risultata genuina, come confermato dall'autorità che ha raccolto la denuncia con l'allegata nota del 17.05.2025.

In data 9 giugno 2025 si è provveduto ad estinguere definitivamente i rapporti intestati alla ricorrente esercitando il diritto di recesso e concedendo alla cliente un preavviso di due mesi previsto dal contratto.

Viste le anomalie riscontrate, veniva presentato un formale esposto alla Procura della Repubblica al fine di rappresentare l'accaduto.

Conclude pertanto per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Dalla documentazione acquisita risulta che la ricorrente, nell'intento di prenotare un viaggio turistico, particolarmente attrattivo sia per la spesa che per la località di destinazione, ha versato le somme in questione con bonifici effettuati personalmente.

Così ricostruita la vicenda, è evidente che le operazioni hanno avuto buon esito in quanto la ricorrente ha utilizzato le credenziali in suo possesso, nella supposizione che il beneficiario fosse realmente una agenzia di viaggi .

Alla fattispecie in esame non possono dunque applicarsi le disposizioni del D.lgs.n. 11/2010 nella versione oggi vigente che nel suo articolo 10 prevede uno specifico regime di ripartizione dell'onere probatorio , in caso di disconoscimento di operazioni da parte del cliente.

Questa particolare normativa di favore nei riguardi del cliente, parzialmente derogatoria rispetto al principio generale in tema di prova di cui all'art. 2697 cc, regola i casi in cui l'operazione non è frutto della consapevole volontà del cliente.

Ipotesi non configurabile nel caso in esame , dal momento che balza evidente che l'operazione è stata gestita totalmente ed esclusivamente dalla ricorrente che, difatti, nel reclamo e nel pedissequo ricorso non ha mai contestato la mancanza di una tutela coerente con gli standard di protezione previsti dalla normativa in tema di autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni

La ricorrente, resasi conto della truffa subita, in data 11.03.2025 inviava formale contestazione all'intermediario, che il giorno seguente provvedeva a riaccreditare l'importo di € 3.000 sul conto della cliente, riservandosi la facoltà di stornare la somma a seguito di ulteriori accertamenti, come emerge dalla documentazione prodotta.

Da una e-mail del 18 marzo 2025, depositata in questo procedimento, sembra potersi ricavare che la ricorrente, evidentemente constatato il recupero della somma, abbia tentato di trasferirla con immediatezza su un altro conto a lei intestato.

Circostanza che, peraltro, non è oggetto di contestazione.

Secondo quanto riferito dall'intermediario, solo a seguito di numerosi solleciti, la ricorrente consegnava il 24 aprile 2025 la denuncia asseritamente sporta il 22 aprile 2025 e posta a base della contestazione mossa nei suoi confronti.

Senonché, l'intermediario ha precisato che la denuncia prodotta non risulta essere stata mai sporta, come emerge dall'attestazione in data 17 maggio 2025 dei Carabinieri del luogo in cui la ricorrente asserisce di averla presentata.

L'intermediario ha dedotto di avere chiuso negativamente la procedura di rimborso, stante l'attestazione dei CC, che, nello smentire l'assunto della ricorrente di aver presentato la denuncia, traeva anche riscontro dall'anomalo comportamento della ricorrente che gliela aveva consegnata soltanto dopo molte sollecitazioni, come specificato sopra.

Né può venire in rilievo la procedura di *chargeback*, promuovibile quando il pagatore contesti un'operazione *e-commerce*, tenuto conto che essa non viene attivata dall'intermediario in ragione di un obbligo derivante dalla normativa di settore, dato che l'art. 17 del d.lgs. 11/2010, applicabile al caso di specie, prevede la generale irrevocabilità dell'ordine di pagamento, salvi eventuali accordi tra le parti nell'esercizio della loro autonomia contrattuale ex art. 1322 cc, non sussistendo alcuna previsione imperativa ed inderogabile sul punto (cfr. sul punto Collegio di Coordinamento, decisioni nn. 1259/2014 e 1260/2014, secondo cui la condotta dell'intermediario sarebbe *"immune da censure atteso il fatto che si è limitato a dare diligente esecuzione all'ordine di pagamento, regolarmente impartito ed autorizzato dal ricorrente"*).

Inoltre, il Collegio di Coordinamento ha precisato come la clausola di *chargeback* debba reputarsi senz'altro valida ed efficace *"per le ipotesi in cui l'evento generatore del chargeback debba ricondursi alla violazione da parte dell'esercente degli obblighi di comportamento diligente e prudente gravanti su quest'ultimo"* (Coll. Coord., decisione n. 3299/12).

Si tratta, dunque, di una procedura la cui applicazione concreta è subordinata alla presenza di una clausola contrattuale in grado di legittimarla.

A tenore dei dicta espressi al riguardo dai Collegi, la legittimità di un'operazione di *charge back* deve inoltre essere sottoposta a valutazione sulla base del regolamento contrattuale disciplinante il rapporto in essere tra le parti e contenente le regole dell'allocazione del rischio in caso di disconoscimento dell'operazione, essendo i regolamenti dei circuiti internazionali accordi negoziali estranei al rapporto tra intermediario e ricorrente.

Il contratto allegato dalla resistente non contiene clausole in materia di charge-back, talché nel caso di specie ne va esclusa l'applicazione.

Da ultimo, non coglie nel segno la doglianza della ricorrente circa la supposta illegittimità del blocco del conto eseguito dall'intermediario.

Al riguardo, premesso che l'intermediario ha escluso che sia stato apposto un blocco, senza che sia stato dedotto e comprovato il contrario da parte della ricorrente, deve affermarsi la legittimità del recesso dal relativo rapporto che parte resistente sostiene di aver esercitato con un preavviso di due mesi, dal momento che ciò è previsto espressamente dall'art. 15 del regolamento contrattuale.

Anche se sul punto non vi sono contestazioni, vi è prova che l'intermediario si è avvalso della facoltà di esercitare il recesso, come emerge dalla lettera prodotta e datata 25.3.2025.

Va osservato che la previsione contrattuale sul recesso è coerente sia con la disciplina speciale dettata dall'art. 126 septies TUB (ai sensi del quale *"2. Il prestatore di servizi di pagamento può recedere da un contratto quadro a tempo indeterminato se ciò è previsto dal contratto e con un preavviso di almeno due mesi"*) che con quanto prevede il codice civile nell'art. 1855 c.c. (*"se l'operazione regolata in conto corrente è a tempo indeterminato, ciascuna delle parti può recedere dal contratto, dandone preavviso nel termine stabilito dagli usi o, in mancanza, entro quindici giorni"*).

Da ultimo deve rilevarsi, *ad abundantiam*, che, secondo l'orientamento dei Collegi ABF (da ultimo:

Collegio di Milano n. 8496/25; Collegio di Roma n. 8978/25) il recesso *ad nutum* da un rapporto contrattuale a tempo indeterminato è legittimo, senza alcun obbligo per l'intermediario di esplicitarne le ragioni.

Esegesi corretta e supportata da un inquadramento sistematico del tema, potendosene ricavare che la motivazione è un elemento essenziale del recesso soltanto quando è prevista espressamente dalla legge (come ad es. nella materia lavoristica).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE