

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 03/02/2026

FATTO

Con ricorso in data 27.9.25, la ricorrente ha dedotto: i) che il 22.08.2025, mentre si trovava in Brasile, è stata vittima di una truffa da parte di un venditore ambulante che ha effettuato un addebito sulla carta tramite Apple Pay; ii) che le è stato addebitato l'importo di BRL 5.178,66, per l'acquisto di un pacchetto di sigarette del valore di BRL 25; iii) che ha presentato denuncia alle autorità brasiliane e avviato la procedura di chargeback il 22, 23 e 24 agosto 2025; iv) che la richiesta è stata respinta; v) che il 25 agosto ha inoltrato reclamo alla resistente che ha fornito riscontro negativo; vi) che la fattispecie è stata classificata dall'intermediario come "disputa" e non come "frode", nonostante la transazione sia stata effettuata in modo fraudolento; vii) che non ha ricevuto assistenza in occasione della richiesta di chargeback; viii) che non sono state applicate correttamente le "regole VISA" in quanto la banca ha ritenuto che la transazione fosse autorizzata solo perché effettuata dal dispositivo della ricorrente, ignorando il contesto fraudolento e senza effettuare le dovute verifiche. Ha chiesto perciò che venga disposto il rimborso della somma sottratta e che l'Arbitro valuti eventuali responsabilità dell'intermediario per la gestione inadeguata del reclamo.

L'intermediario ha dedotto: con riguardo al reclamo, di aver valutato la richiesta sulla base delle informazioni fornite dalla ricorrente nel modulo di contestazione; di aver proceduto all'annullamento della richiesta, a causa della mancanza dei dati e dei documenti necessari a comprovare il diritto

dell'utente ad ottenere il rimborso, riservandosi la possibilità di riaprire la pratica qualora fossero stati forniti elementi probatori adeguati; che la ricorrente non ha prodotto la documentazione necessaria a comprovare quanto dalla stessa dichiarato circa la truffa né ha fornito copia della ricevuta del pagamento di 25 BRL; inoltre, che al momento dell'operazione, la carta e il dispositivo con cui la ricorrente ha eseguito il pagamento erano esclusivamente in suo possesso, con la conseguenza che il pagamento non poteva essere considerato "non autorizzato"; che, considerato che l'operazione è stata autorizzata dalla ricorrente stessa, non è applicabile il regime privilegiato previsto in caso di operazioni non autorizzate; che la ricorrente ha tenuto una condotta gravemente negligente nella gestione dello strumento di pagamento, volontariamente effettuando un pagamento tramite carta collegata al proprio conto, utilizzando il telefono cellulare in modalità contactless, in favore di un venditore ambulante operante su una spiaggia, vale a dire in un contesto privo di garanzie e di qualsiasi elemento idoneo ad assicurare l'affidabilità del beneficiario della transazione; che l'utilizzo dello strumento di pagamento del proprio strumento finanziario in simili circostanze - caratterizzate da evidente rischio di frode, assenza di ricevuta e impossibilità di identificare il venditore - denota una significativa trascuratezza da parte della ricorrente nella tutela dei propri mezzi di pagamento e nella verifica dell'affidabilità del soggetto destinatario dell'operazione.

Nelle repliche, la ricorrente ha contestato che l'operazione possa considerarsi autorizzata in quanto il consenso riguardava l'importo mostrato (25 BRL) e non l'importo superiore addebitato; ha dedotto di aver trasmesso la documentazione necessaria (denuncia alle autorità brasiliane; screenshot delle transazioni; ricevuta del pagamento previsto: l'unica disponibile al momento, trattandosi di venditore ambulante) e il modulo di contestazione debitamente compilato; ha dedotto inoltre che la banca ha respinto la richiesta di chargeback senza spiegazioni adeguate; che l'intermediario non ha dimostrato che il chargeback sarebbe stato "non valido" secondo le regole VISA e che non ha mai avviato formalmente il processo sulla base delle regole VISA, impedendogli l'accesso ad uno strumento di tutela; che non ha agito con colpa grave atteso che i pagamenti elettronici sono la norma anche presso venditori ambulanti e che non esiste alcun obbligo per il consumatore di rifiutare pagamenti contactless; che ha verificato il prezzo mostrato sul terminale e ha pagato solo dopo aver visto l'importo dovuto; che la frode è avvenuta con l'alterazione dell'importo dopo la lettura del dispositivo; che l'intermediario non ha dimostrato che il POS non sia stato manipolato e che non vi siano state anomalie nella comunicazione dell'importo tra POS e circuito.

Nelle controrepliche, l'intermediario si è riportato a quanto affermato nelle controdeduzioni.

DIRITTO

Il ricorso non può essere accolto.

Le operazioni sono state poste in essere sotto la vigenza 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 (PSD 2), per effetto del quale è onere dell'intermediario provare che le operazioni siano state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate, ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010.

Secondo l'orientamento dei Collegi ABF (ABF Milano, decisione n. 115/2023; ABF Bologna, decisione n. 11161/2022; ABF Bologna, decisione n. 273/2023), quando l'operazione viene portata a termine

direttamente dal cliente non si applicano le disposizioni del d. lgs. 11/2010 sui pagamenti non autorizzati, essendo qualificati come tali, ex art. 5 d. lgs. 11/2010, solo quelli effettuati senza il consenso del pagatore. Nella specie, la ricorrente ha autorizzato l'operazione, anche se lamenta che vi sia stata una alterazione nell'esito della stessa per effetto di una prospettazione diversa dell'importo effettivamente corrisposto: la ricorrente ha, infatti, prestato il consenso al compimento dell'operazione, benché viziato da dolo e da errore sull'importo da corrispondere.

Dai LOG prodotti risulta, del resto, la corretta autenticazione delle operazioni.

Né è possibile ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario: non sussistono, infatti, neppure gli indici di anomalia di cui all'art. 8 del DM n. 112/2007, per il quale "si configura il rischio di frode quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri: a) con riferimento ai punti vendita di cui all'articolo 7, lettera b): 1) cinque o più richieste di autorizzazione con carte diverse, rifiutate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 2) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 3) richiesta di autorizzazione, approvata o rifiutata, che superi del 150% l'importo medio delle operazioni effettuate con carte di pagamento, nei tre mesi precedenti, presso il medesimo punto di vendita; b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c): 1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento; 2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento; 3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti". Quanto all'invio di sms alert, la ricorrente riferisce di aver ricevuto la notifica relativa all'operazione effettuata: ad ogni modo, alla luce del consolidato orientamento dei Collegi ABF, la circostanza non ha rilievo nella vicenda in esame, essendo contestata una sola operazione.

L'intermediario, dunque, va esente da responsabilità. Tuttavia, nel quadro dei rapporti con la clientela che l'Arbitro è chiamato ad assicurare, si osserva che sarebbe auspicabile una migliore gestione delle relazioni tra banca e cliente: da questo punto di vista, la condotta dell'intermediario merita censura, anche considerate le rassicurazioni che l'operatore aveva dato alla ricorrente, senza che ad esse sia stato dato concretamente seguito.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE