

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo presentato in data 16 giugno 2025, riscontrato negativamente dall'intermediario in data 12 agosto 2025, il ricorrente si rivolgeva all'Arbitro con atto del 29 agosto 2025, evidenziando di aver disconosciuto un pagamento di € 240,00 eseguito con la sua carta di credito rilasciata dall'intermediario, in attuazione di una frode perpetrata dalla società di noleggio auto cui si era rivolto all'aeroporto di Cagliari. Pur avendo pagato l'assicurazione sul sito online, l'impiegata del banco richiedeva ulteriori € 40,00 a titolo di assicurazione supplementare, addebitando poi in realtà € 240,00 per ogni giorno di noleggio. Nelle repliche, il ricorrente soggiunge che l'intermediario respingendo la richiesta di rimborso non considera l'errore di fatto e il consenso viziato dalla condotta tenuta dall'esercente nella sottoscrizione del contratto e dell'autorizzazione (rilasciata nella convinzione di autorizzare una spesa molto inferiore), tali da indurre il ricorrente a sottoscrivere il contratto aggiuntivo e la palese irragionevolezza dell'importo di € 240,00 a titolo di assicurazione supplementare.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario ha rappresentato che la transazione disconosciuta deve qualificarsi come *Merchant Initiated Transaction* (MIT) poiché avviata dall'esercente in ragione di un'autorizzazione preventiva rilasciata dal ricorrente, senza ulteriori interazioni o coinvolgimenti, che, alla luce delle linee guide

fornite dall'*European Banking Authority* (EBA), i pagamenti MIT non sono soggetti all'applicazione della SCA, che l'operazione disconosciuta è stata autorizzata dal ricorrente, come risulta dal modulo di disconoscimento e che su quest'ultimo ricade l'onere della prova al fine di ottenere il rimborso dell'importo contestato ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 11/2010, che le contestazioni della controparte risultano del tutto infondate dal momento che nel contratto di noleggio sottoscritto dal ricorrente sono riportate l'autorizzazione a procedere all'addebito e la cifra successivamente addebitata, che, in ogni caso, la domanda è inaccoglibile in quanto la transazione risulta correttamente autenticata in assenza di anomalie in fase di esecuzione, che, alle ore 10:09:28 del 17/05/2025, il pagamento è avvenuto con carta di credito mediante lettura del chip e digitazione del PIN ad essa associato, che l'esecuzione dell'operazione disconosciuta è imputabile esclusivamente al ricorrente, il quale ha violato con colpa grave gli obblighi a proprio carico, avendo autorizzato l'esercente ad eseguire l'operazione di pagamento con la propria carta, e che non ha del resto fornito elementi e/o prove tali da far ritenere "scusabile" il suo comportamento, mentre l'intermediario ha avanzato la richiesta di *chargeback* nei confronti della società di noleggio, la quale ha risposto negativamente, sostenendo che dal contratto firmato dal ricorrente appena dopo la transazione si evince la sua decisione di acquistare il prodotto per € 240,00.

DIRITTO

Nella denuncia, il ricorrente afferma di aver stipulato online un contratto di noleggio auto inclusivo della polizza con "copertura totale", versando l'importo di € 95,00 per n. 6 giorni. In data 17 maggio 2025, giunto in aeroporto a Cagliari, ha interloquito con un'operatrice al banco, la quale lo informava che la polizza stipulata al momento della prenotazione non garantiva una copertura totale e, pertanto, egli avrebbe dovuto corrispondere ulteriori € 40,00 valevoli per n. 6 giorni. L'operatrice, in assenza di ulteriori dettagli, faceva intendere al ricorrente, a detta di quest'ultimo, che fosse sufficiente integrare la polizza per l'importo di € 40,00. Solo per questo, sempre a suo dire, egli accettava l'accordo, firmava il contratto e pagava con carta di credito, firmando altresì una schermata sul tablet, per scoprire solo successivamente, una volta ricevuto il contratto via posta elettronica, che l'addebito ammontava invece a € 240,00 per ciascun giorno di noleggio.

Lo stesso ricorrente, non negando di aver autorizzato l'operazione, lamenta in sostanza di esser stato colto di sorpresa e di aver autorizzato un pagamento diverso, talché l'autorizzazione sarebbe invalida in seguito al vizio del consenso a monte della stessa.

L'operazione oggetto del presente ricorso si qualifica, come correttamente eccepito dal resistente, come *Merchant Initiated Transaction* (MIT), e da ciò discende l'inapplicabilità del vincolo di dimostrazione della ricorrenza dell' "autenticazione forte" in capo all'intermediario, come risultante anche dalle linee guida fornite dall'Autorità bancaria europea (in proposito può richiamarsi la Q&A dell'Autorità bancaria europea n. 4031 del 2018 secondo cui le operazioni non avviate dal pagatore, ma dal solo beneficiario, non sono appunto soggette all'autenticazione forte del cliente, nella misura in cui tali operazioni sono avviate senza interazione o coinvolgimento del pagatore).

In ogni caso l'intermediario ha prodotto le tracciate informatiche con la relativa legenda, da cui risulta che alle 10:09:28 del 17 maggio 2025 il ricorrente ha autorizzato

l'esercente ad addebitare la carta di credito mediante il chip della carta e la digitazione del codice personale ad essa associato senza che ricorresse alcuna anomalia.

Successivamente, alle ore 10:10:21 sempre del 17 maggio 2025, l'esercente ha addebitato l'operazione di € 240,00 identificata come "*Credential on file*", vale a dire transazione effettuata tramite le credenziali registrate preventivamente dalla persona che ha effettuato l'ordine sul proprio account del sito utilizzato.

L'Arbitro ha già avuto modo in passato di esaminare situazioni analoghe e ha ritenuto provata l'autenticazione della operazione di pre-autorizzazione (CIT) a monte dell'operazione poi autorizzata dal *merchant* (MIT), tenuto conto dell'utilizzo dei fattori di autenticazione che ricorrono anche nel caso di specie (uso del chip e del codice di identificazione personale), v. in proposito Coll. Bari, n. 10472/2025 (e v. anche Coll. Milano, n. 1332/2025 e Coll. Roma, n. 973/2025): *«avendo il cliente autorizzato ab origine l'addebito successivo (operazione a valle) con l'uso fisico della propria carta ... deve concludersi che vertendosi in tema di operazioni con carta avviate dal beneficiario, risultando applicata l'autenticazione forte nella fase di pre-autorizzazione del pagamento a monte, in relazione a tale ambito di operatività e rispetto all'attività sindacata, la condotta del PSP va esente da censura»*.

In definitiva la doglianza del ricorrente non può assumere alcuna rilevanza sul piano, qui azionato, dei rimedi contro i malfunzionamenti dello strumento di pagamento, ma eventualmente sul piano del rapporto con l'esercente, piano sul quale la doglianza è rimasta del tutto priva di adeguata allegazione e documentazione e che d'altra parte resta radicalmente estraneo alla cognizione di questo Arbitro.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE