

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARIANELLO

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La ricorrente riferisce che il 12/03/2025, mentre si trovava a Città del Messico, pagava una corsa in *taxi* con la sua carta a mezzo POS. L'importo avrebbe dovuto essere di 369 pesos (pari ad € 16,90), ma subito dopo riceveva un *sms* dalla sua banca recante un addebito di € 1.937,49.

L'istante provvedeva a contattare immediatamente il servizio clienti, bloccava la carta ed inviava il modulo di contestazione, chiedendo alla banca di fermare la contabilizzazione poiché l'operazione non era stata ancora registrata. Tuttavia il pagamento veniva contabilizzato dopo tre giorni. L'intermediario provvedeva al successivo annullamento del rimborso "salvo buon fine" del predetto importo.

La ricorrente scopriva solo in seguito che la pratica era stata respinta perché "non si trattava di clonazione". Pur avendo chiarito che si trattava di una frode e non di clonazione, la banca non forniva spiegazioni né prove di verifica sull'operazione.

Rimasta insoddisfatta dell'interlocuzione avuta in sede di reclamo, l'istante si è rivolta all'Arbitro, chiedendo il rimborso della somma sottratta, nonché un ulteriore ristoro per la mancata tempestività e l'assenza di adeguati controlli.

L'intermediario, regolarmente costituito nel presente procedimento, afferma che il ricorso non è meritevole di accoglimento poiché l'operazione contestata è stata regolarmente autorizzata (in quanto la cliente ha dichiarato di averla disposta personalmente), pur dichiarando di averla autorizzata con la consapevolezza di pagare un importo notevolmente più basso e coerente con la prestazione eseguita. Da ulteriori accertamenti, inoltre, è emerso che lo schermo del POS dell'esercente non funzionava, come riportato dalla cliente durante la telefonata con il *call center* della banca. Ne deriva che

quest'ultima eseguiva un pagamento senza accertarsi dell'importo digitato dall'esercente e senza richiedere la ricevuta di pagamento.

La cliente comunicava di avere erroneamente aperto la pratica per clonazione, ma la transazione risulta avvenuta con inserimento della plastica originale ed è stata regolarmente autorizzata a seguito della digitazione del PIN.

Appare probabile che il tassista, al momento dell'utilizzo del POS, abbia digitato un importo notevolmente superiore a quanto dovuto e che la cliente abbia autorizzato il pagamento con l'inserimento del PIN, senza verificare previamente l'importo inserito dall'esercente.

Ne consegue, in definitiva, che non sussiste alcun elemento o mancanza imputabile al convenuto, il quale non può ritenersi in alcun modo responsabile del danno occorso alla cliente.

La ricorrente ha replicato alle controdeduzioni, insistendo per l'accoglimento delle proprie domande e contestando la mancata attivazione della copertura assicurativa.

Nelle controrepliche l'intermediario si riporta integralmente a quanto già sostenuto all'interno dell'atto introduttivo.

DIRITTO

La presente controversia attiene alla richiesta di parte ricorrente relativa al disconoscimento di un'operazione di pagamento di € 1.937,49, effettuata in data 12/03/2025 con l'utilizzo di credenziali alla stessa riferibili.

Occorre rilevare che l'operazione contestata risulta essere stata eseguita il 12/03/2025 e, pertanto, ricade nell'ambito di applicazione del D.lgs. 27/01/2010, n. 11, di attuazione della Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD), come modificato dal D.lgs. 15/12/2017, n. 218, di recepimento della Direttiva UE 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (c.d. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD 2, nell'articolo 10-bis del D.lgs. n. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14/09/2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare, il parere dell'EBA del 21/06/2019).

Come costantemente rilevato da questo Arbitro, la normativa novellata ha rafforzato il regime di speciale protezione e di *favor probatorio* a beneficio degli utenti, introdotto dal D.lgs. n. 11/2010 *ante* modifica, ripetutamente evidenziato da numerose decisioni dell'ABF (*ex plurimis*, Collegio di Coordinamento ABF, n. 21285/2021; n. 991/2014; n. 5304/2014; n. 3498/2012).

La disciplina richiamata prevede che il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricada, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme fraudolentemente sottratte fornendo la prova del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, ai sensi del combinato disposto degli artt. 7 e 12, co. 4, D. lgs. n. 11/2010, e della Sez. IV, § 2, del Provvedimento Banca d'Italia del 05/07/2011.

Il ricorso è infondato e non merita di essere accolto per le considerazioni che seguono.

La ricorrente in sede di denuncia ha dichiarato che in data 12/03/2025 si trovava su un taxi a Città Del Messico e di avere pagato una corsa del valore di € 16,90. Tre minuti dopo avere lasciato la vettura, le perveniva un *sms* con cui le veniva comunicata l'esecuzione di un pagamento di € 1.937,49 e di non aver potuto rintracciare l'autista del *taxi* perché doveva ripartire per il Brasile il giorno seguente.

Le evidenze depositate dal resistente, tuttavia, dimostrano che il pagamento tramite POS risulta eseguito mediante l'utilizzo della carta originale dotata di *microchip* (elemento di possesso) e tramite corretta digitazione del codice PIN (elemento di conoscenza), risultando conforme alla SCA.

Nel caso di specie risulta incontrovertibilmente che l'operazione è stata disposta dalla stessa ricorrente,

a ciò indotta mediante una truffa da parte del tassista, che ha alterato fraudolentemente la somma dell'addebito. In tale circostanza, in base ad un orientamento condiviso tra i Collegi (Collegio ABF Milano, n. 115/2023; Collegio ABF Bologna, n. 273/2023) poiché la coartazione della volontà avviene a monte dell'esecuzione dell'operazione, che viene portata a termine direttamente dalla cliente, non si applicano le disposizioni del D.lgs. n. 11/2010 sui pagamenti non autorizzati. Diversamente opinando, si avrebbe il risultato aberrante di ritenere rilevanti tutti i vizi del consenso di colui che abbia autorizzato un'operazione di pagamento, e così non solo il dolo, come nel caso di specie, ma anche la violenza e l'errore, imputando tali vizi direttamente in capo all'intermediario incolpevole (Collegio ABF Bologna, n. 11965/2024).

La fattispecie in esame, pertanto, non appare riconducibile al novero delle *“operazioni non autorizzate”*.

La ricorrente stessa dichiara di avere consegnato la carta all'esercente e di non avere verificato - in quanto impossibilitata dall'asserito mancato funzionamento del *display* sul POS - l'importo dell'operazione prima di inserire il PIN, pur ribadendo di essere stata a ciò indotta dagli artifici e raggiri posti in essere dal truffatore.

Dalla documentazione prodotta in atti risulta che la ricorrente ha ricevuto, subito dopo l'operazione, il messaggio di *sms alert*, attestante l'invio dello stesso al numero di telefono certificato, riportato anche nella denuncia.

Quanto sopra evidenziato consente di ravvisare nel caso di specie la responsabilità esclusiva della ricorrente, proprio in ragione dell'omessa verifica preventiva dell'importo del pagamento autorizzato. L'operazione contestata, infatti, è stata eseguita per intero dalla cliente (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione) e, come tale, deve considerarsi autorizzata e non soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 (in senso conforme, Collegio ABF Milano, n. 11162/2023; Collegio ABF Napoli, n. 8706/2024).

Il comportamento gravemente colposo della ricorrente esclude un'ipotesi di non corretta gestione della pratica di disconoscimento da parte della banca.

Dalla documentazione prodotta in atti, infatti, si evince che già in sede di reclamo la disputa veniva stornata con la motivazione *“operazione non compatibile con quanto dichiarato in fase di contestazione”*, dal momento che l'ipotesi di clonazione della carta era stata esclusa dall'intermediario in forza delle modalità con cui si era conclusa l'operazione di pagamento (ovvero la corretta lettura della carta e la corretta digitazione del PIN).

Per quanto concerne, infine, la mancata attivazione della copertura assicurativa, tale domanda appare inammissibile, in quanto risulta proposta per la prima volta in sede di repliche.

Tutte le considerazioni sopra evidenziate conducono, quindi, ad escludere un apporto causale dell'intermediario nell'esecuzione della frode, la quale risulta ascrivibile esclusivamente al comportamento gravemente colposo tenuto da parte ricorrente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE