

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO PIRAINO

Seduta del 11/02/2026

FATTO

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di € 390,32, corrispondente all'importo di operazioni di pagamento online eseguite con la carta di credito di cui è titolare, che non sarebbero state "volontariamente" autorizzate. In particolare, il ricorrente riferisce di aver effettuato le transazioni (ricariche online) in quanto vittima di minacce ed estorsione, come denunciato alle Autorità competenti. Più nello specifico il ricorrente, come da denuncia allegata in atti, dichiara di aver effettuato le operazioni di pagamento a fronte della minaccia ricevuta da un truffatore di pubblicazione sui social network di alcune proprie foto intime. Il ricorrente chiede pertanto che venga riconosciuta la sua assenza di volontà nella disposizione dei pagamenti oggetto del ricorso e gli venga riconosciuta la somma richiesta in quanto le operazioni contestate non possono intendersi autorizzate. L'intermediario chiede il rigetto del ricorso eccependo che dalle dichiarazioni del ricorrente in sede di ricorso, nonché dal modulo di disconoscimento delle operazioni e dal reclamo, emerge che il ricorrente ha disposto e prestato il proprio consenso a tutte le operazioni contestate, seppure a seguito di una coartazione della volontà, e pertanto la controversia non ha per oggetto operazioni non autorizzate ai sensi della normativa c.d. PSD2. Inoltre, l'intermediario sottolinea la colpa grave del ricorrente nella vicenda, per aver liberamente scelto di disporre le operazioni in contestazione seguendo le indicazioni di soggetti sconosciuti con i quali è entrato in contatto tramite social network, senza porre le minime cautele imposte dal contesto.

DIRITTO

Le operazioni non autorizzate sono i seguenti n. 5 pagamenti effettuati con carta di credito: n. 4 operazioni eseguite il 18/10/2025 di cui n. 2 pagamenti dell'importo di € 43,37, uno di € 173,47 e uno di € 86,74 e un'operazione di pagamento effettuata il 19/10/2025 della somma di €43,37.

Deve trovare accoglimento l'eccezione sollevata dall'intermediario secondo la quale le operazioni contestate siano state eseguite personalmente dal ricorrente e pertanto non rientranti nella disciplina dell'art. 11 D.lgs. n. 11/2010. Sul punto si evidenzia che, per costante interpretazione dei Collegi, la normativa speciale PSD2 prescinde dalla nozione civilistica di "consenso", e dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP; pertanto, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale, come ad esempio nel caso in cui il ricorrente si limita all'inserimento di un solo fattore di autorizzazione, la transazione non va intesa come autorizzata. Al contrario, quest'ultima ipotesi si determina quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, inserendo tutti gli elementi dell'operazione e i fattori di autenticazione, anche qualora non sia consapevole di star disponendo una transazione. Nel caso in esame, da quanto allegato in atti e dalle dichiarazioni confessorie del ricorrente, emerge chiaramente che quest'ultimo abbia eseguito personalmente e consapevolmente le operazioni, seppur a fronte di minacce operate da malfattori. Risulta perciò inapplicabile la disciplina di cui al d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal d.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD2).

Nei casi di operazioni autorizzate personalmente per intero dal pagatore, si prescinde dalla prova da parte del prestatore dei servizi di pagamento sulla sussistenza della *Strong Customer Authentication* (SCA) in quanto non è comunque configurabile una responsabilità oggettiva del prestatore di servizi. Tuttavia, il Collegio può rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di mancato rilievo di indici di frode. Nel caso in esame, sussiste uno degli indici di frode ai sensi del D.M. 112/2007, che un efficiente sistema di monitoraggio avrebbe potuto intercettare e valutare al fine di un tempestivo blocco dell'operatività: la presenza di tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita, di cui al punto 2 della lett. a) dell'art. 8 D.M. 112/2007. In data 18/10/2025 sono state effettuate, infatti, n. 4 operazioni nei confronti dello stesso beneficiario. Secondo l'orientamento dei Collegi, i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate, ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta dell'intermediario. Il Collegio può quindi valorizzare anche indici di frode ulteriori a quelli del D.M. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse. I Collegi hanno inoltre precisato che, sebbene il D.M. faccia riferimento alla prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento, gli indici di frode ivi disciplinati possono costituire un parametro di valutazione del comportamento del PSP, ove possibile, anche con riguardo ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento (ad es. bonifici o ricariche online, come nel caso in esame) in ragione dell'unicità della ratio sottesa a tale a tale normativa. Alla luce di tali principi, va accertato un concorso dell'intermediario resistente nella responsabilità per quanto occorso e la misura di tale concorso può essere stimata nel 20%, riconoscendo il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di €78,06 (20% di 390,32).

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 78,06.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE