

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 24/02/2026

FATTO

Con ricorso in data 22.10.2025, il ricorrente ha dedotto: i) che, tramite la sua carta di credito, è stato effettuato un pagamento non autorizzato in favore di una società “fantasma” di vendita di gomme; ii) che la merce, tuttavia, non è stata spedita; iii) che la resistente ha risposto alla richiesta rivoltagli di non poter accettare il “ricorso per frode”; iv) di aver, dunque, chiesto l’avvio della procedura di chargeback, ma che la richiesta è stata respinta dalla resistente essendo già stata effettuata quella per frode. Ha chiesto perciò il rimborso o “l’avvio di un chargeback come da diritti contemplati nei contratti”.

L’Intermediario ha eccepito l’inammissibilità del ricorso sul rilievo che il ricorrente non ha effettuato alcun reclamo formale in relazione all’esito della contestazione.

Ha chiesto in ogni caso il rigetto del ricorso, rilevando che la richiesta di apertura di una procedura di chargeback non è supportata da alcun elemento oggettivo, a meno che non si ipotizzi che il ricorrente abbia fornito dichiarazioni non veritiere in sede di apertura della procedura e nella denuncia. Ha dedotto che l’operazione contestata è stata disposta tramite la carta di pagamento “tokenizzata” nel wallet Apple Pay; che il processo di tokenizzazione carta è stato attivato dall’utente in app N*P* nel mese di febbraio 2024; che per accedere all’app è richiesta la password di accesso e l’OTP inviato tramite SMS sul numero del ricorrente; che la “tokenizzazione” della carta nel “wallet” è avvenuta mediante SCA

(possessione del dispositivo certificato, connesso univocamente all'app N* P* e dati biometrici dell'utente); quanto alla fase esecutiva delle singole operazioni, che gli elementi che ne hanno determinato l'autenticazione sono il possesso del dispositivo certificato e il riconoscimento biometrico; infine, che il ricorrente non ha ritenuto di tutelarsi nemmeno attraverso il servizio "Spending Control".

DIRITTO

Il ricorrente ha formulato due domande alternative tra loro: il rimborso dell'importo di euro 852,34, corrispondente ad una operazione di e-commerce eseguita tramite wallet in data 16.04.2025, e l'avvio della procedura di chargeback.

L'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso per mancanza del preventivo reclamo.

Nel caso di specie, non è provato che il ricorrente, prima della proposizione del ricorso, abbia contestato all'intermediario, tramite l'apposito reclamo, il mancato avvio della procedura di chargeback, avendo piuttosto lamentato l'esecuzione dell'operazione che ha disconosciuto, e dedotto di aver ricevuto in risposta, da parte dell'intermediario, un riscontro negativo, di cui ha prodotto copia, il 21.08.2025 contenente il mancato accoglimento della richiesta di rimborso fondata sul disconoscimento dell'operazione.

Come affermato dal Collegio di coordinamento nella decisione n. 7716/2017, ci dev'essere una necessaria corrispondenza tra il reclamo, che integra una condizione di procedibilità, e il ricorso, che deve avere ad oggetto la stessa "questione" esposta nel reclamo, il quale dunque diventa utile strumento interpretativo anche della domanda presentata col ricorso. Tra reclamo e ricorso l'oggetto del contendere dev'essere identico, a prescindere dalla formale qualificazione che sia stata data in un caso e nell'altro, e occorre inoltre che non siano avanzate col ricorso pretese diverse rispetto a quelle oggetto del reclamo (ABF Bologna, decisione n. 11176/2022). Nella specie, dunque, se è possibile, con una lettura non formalistica della vicenda, ritenere assolta la condizione di procedibilità per quanto riguarda la richiesta di rimborso per l'esecuzione della operazione poi disconosciuta, non è possibile invece ritenerla assolta per quanto riguarda la richiesta di chargeback, per le ragioni che si sono illustrate.

Passando ad esaminare la domanda che è stata preceduta dal reclamo, il ricorrente chiede il rimborso dell'importo di euro 852,34 corrispondente all'operazione eseguita tramite wallet.

La domanda non può essere accolta.

L'operazione contestata è stata posta in essere sotto il vigore 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 (c.d. PSD 2).

L'operazione è stata correttamente autenticata: con riguardo all'accesso all'home banking e alla contestuale certificazione dell'apparecchio utilizzato, i LOG prodotti in atti riportano quale metodo di autenticazione "OTP", che, sulla base della legenda prodotta dalla resistente, indica l'inserimento di "password statica +OTP SMS"; quanto, invece, alla tokenizzazione, i LOG attestano che la tokenizzazione è avvenuta da app mediante inserimento di un codice OTP inviato sul dispositivo del

cliente; la tokenizzazione, effettuata tramite OTP, è avvenuta nell'ambito della medesima sessione di LOG, autenticata mediante password (elemento di conoscenza) e OTP inviato tramite sms (elemento di possesso). Con riguardo alla registrazione biometrica, dai LOG risulta che l'attività è stata perfezionata mediante OTP inviato tramite sms nell'ambito di una ulteriore sessione di login che, in base alla legenda in calce al LOG, risulta avvenuto da canale "app" (elemento di possesso) mediante password statica (elemento di conoscenza).

Ritenuto dunque assolto l'onere della prova che grava sull'intermediario resistente, sussiste inoltre la colpa grave del ricorrente, che non allega le circostanze della truffa e si limita invece a produrre le recensioni di soggetti che si sono lamentati perché non sono mai state fornite le gomme richieste.

Secondo gli orientamenti dei Collegi ABF, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode che afferma di aver patito rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo. Nella specie, rappresentano tali circostanze la tardività del blocco della carta, la mancata attivazione del servizio "Spending Control" per personalizzare le spese e l'invio sul cellulare del cliente dell'alert relativo alla tokenizzazione della carta.

Per queste ragioni, la domanda relativa al rimborso non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara parzialmente inammissibile il ricorso e non accoglie nel resto.

IL PRESIDENTE