

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PATRIZIA PETRELLI

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Con ricorso depositato in data 27 novembre 2025 parte ricorrente espone che: è titolare della carta emessa dall'intermediario convenuto; in data 24/11/2025 effettuava l'acquisto di una stampante su un sito di e-commerce, pagando la somma di € 400,00; già al momento dell'acquisto gli era sorto il dubbio circa l'autenticità del sito per l'elevato sconto praticato sul prodotto; subito dopo aveva altresì verificato che l'account del merchant era stato creato poco tempo prima, e già esistevano recensioni negative in rete; i sospetti erano confermati dalla mancata ricezione della merce ordinata e dalla mancanza di riscontri alle proprie richieste informative e poi di recesso; quindi, in data 26/11/2025 sporgeva denuncia e contestualmente formalizzava il disconoscimento del pagamento effettuato; il giorno successivo l'istituto riscontrava l'istanza negando il rimborso in quanto l'operazione risultava correttamente eseguita con utilizzo di doppio fattore SCA.

Pertanto, si rivolge a quest'Arbitro chiedendo la restituzione della somma di € 400,00.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario B eccepisce e rileva quanto segue: Preliminarmente specifica che la costituzione nel procedimento dinanzi all'Arbitro è attuata dall'Intermediario B, in luogo dell'Intermediario A convenuto dalla ricorrente, in quanto il primo Istituto sarebbe l'effettivo titolare dei rapporti oggetto della vertenza. Deduce l'infondatezza delle pretese del ricorrente sulla base di plurime argomentazioni: il cliente ha eseguito ed autorizzato direttamente da App l'operazione contestata, che quindi non può ritenersi carente del consenso del pagatore, presupposto necessario ed indefettibile per poter applicare la disciplina di tutela prevista dal d. lgs. 11/2010; in particolare, il ricorrente ha fatto accesso al sito del merchant, ha inserito gli estremi dello strumento di pagamento ed autorizzato la transazione mediante inserimento del codice P***ID alla ricezione della notifica push in App, seguendo la cosiddetta "procedura primaria" di autenticazione forte con SCA; l'intermediario è completamente estraneo alla vicenda lamentata, che è stata interamente gestita dal cliente su un sito estraneo all'istituto; ha reso disponibile gratuitamente un servizio di alert ai propri clienti, a riprova della correttezza della propria condotta; dalla narrativa dei fatti esposta da parte ricorrente emerge l'ingenuità della sua condotta, per aver tra l'altro condotto le opportune verifiche solo successivamente all'effettuazione dell'incauto acquisto; per puro spirito conciliativo, alla ricezione del ricorso, l'intermediario ha provveduto ad inoltrare la richiesta di chargeback, che sarà definita presumibilmente in circa 30/45 giorni dall'inoltro.

Conclude, pertanto, chiedendo il rigetto del ricorso.

In sede di repliche le parti insistono nelle rispettive posizioni.

DIRITTO

Il Collegio in via preliminare evidenzia che destinatario del presente ricorso è l'intermediario A, mentre le controdeduzioni sono state presentate dall'intermediario B.

Con riferimento ad un caso analogo di spontanea costituzione in giudizio di un intermediario diverso rispetto al soggetto originariamente convenuto, il Collegio ha ritenuto di poter emettere la propria pronuncia nei confronti del soggetto spontaneamente costituitosi in quanto, appunto, titolare del rapporto oggetto di ricorso (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 3077/2023, secondo cui "In via preliminare, il Collegio osserva che il destinatario del ricorso è l'Intermediario A, mentre le controdeduzioni sono state inviate dall'Intermediario B, che si qualifica come effettivo titolare del rapporto in questione, come emittente dello strumento di pagamento impiegato nell'effettuare le operazioni disconosciute. Benché non sia stata sollevata dal ricorrente alcuna questione pregiudiziale sul punto, ai fini della corretta instaurazione del contraddittorio, il Collegio esamina il profilo della legittimazione passiva nel ricorso. Viene in considerazione una fattispecie di intervento volontario, in luogo del convenuto formale/destinatario del ricorso, spiegato da parte del legittimato passivo, tale qualificatosi e tale risultando effettivamente sia sul piano sostanziale del diritto controverso sia,

conseguentemente, sul piano procedurale. Destinatario del ricorso e intermediario intervenuto sono, in effetti, di due soggetti distinti dal punto di vista della autonoma personalità giuridica, ancorché essi siano legati da un rapporto interno di gruppo di imprese. Risulta in tal modo operata non tanto una forma di intervento volontario secondo il modello dell'art. 105 c.p.c., quanto un *tertium genus* di intervento in senso lato, affine – ma non identico – alla dinamica della successione a titolo particolare nel diritto controverso (art. 111 c.p.c.), come condizione di un meccanismo contiguo – ma, di nuovo, non identico – a quello della sostituzione processuale (art. 81 c.p.c.). Inoltre, nella fattispecie, tanto l'intermediario destinatario del ricorso, quanto la parte ricorrente hanno implicitamente accettato il nuovo contraddittore, non avendo contestato, rispettivamente, né in sede di controdeduzioni né in sede di replica, la costituzione del diverso intermediario. La pronuncia, quindi, potrà essere resa nei confronti di quest'ultimo, che pacificamente gestisce il rapporto sostanziale e procedurale in esame. Questo risultato, peraltro, risponde ad evidente logica di semplificazione e di economia procedurale, che merita di essere assecondata”).

La presente controversia ha ad oggetto la richiesta di rimborso di una transazione di pagamento e-commerce di Euro 400,00 disposta in data 24/11/2025 con la carta emessa dall'intermediario costituito.

L'intermediario evidenzia come la transazione contestata sia stata disposta ed autorizzata dal ricorrente con conseguente inapplicabilità del d. lgs. n. 11/2010.

Il Collegio rileva che dalla documentazione in atti (denuncia e ricorso) risulta che l'operazione è stata eseguita personalmente dal ricorrente, a seguito di truffa perpetrata in suo danno.

Pertanto, il Collegio ritiene che la fattispecie non sia riconducibile a quella delle operazioni non autorizzate ex art. 10 d. lgs. n. 11/2010, dovendo, piuttosto, essere inquadrata nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore ex art. 5 d. lgs. n. 11/2010 (v. decisione Collegio Roma, n. 8538/2021).

Secondo l'orientamento arbitrale che questo Collegio ritiene di condividere, tali ipotesi esulano dal regime di protezione previsto dal menzionato d. lgs. in caso di operazioni non autorizzate, posto che, affinché un'operazione possa dirsi tale deve difettare il requisito del “consenso del pagatore” di cui all'art. 5 del medesimo decreto (“il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata”).

Tale consenso, nel caso di specie, appare, invece, sussistente in quanto è lo stesso utente ad autorizzare i bonifici, sia pur indotto a ciò mediante raggiro (v., *ex multis*, Collegio Bologna, decisioni n. 10912/2022, n. 15637/2022 e n. 1919/2023), restando irrilevante l'eventuale prova fornita dall'intermediario in ordine all'autenticazione (v., fra le tante, Collegio Bologna, n. 2290/2023).

Peraltro, il Collegio di Coordinamento nella recente decisione n. 8671/2024 ha precisato quanto segue : “....C. Sulla responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per il pregiudizio subito dal cliente in conseguenza del compimento di pagamenti da lui autorizzati verso terzi al di fuori dell'art. 11 d.lgs. n.

11/2010. Da ultimo, il cliente prospetta, nelle repliche, che la responsabilità del PSP, se non radicata nella direttiva PSD2, possa trovare la sua fonte nel diritto nazionale e, segnatamente, nell'art. 2050 c.c. Sostiene, in particolare, che "l'intermediario non abbia rilevato un anomalo utilizzo del libretto postale e degli altri strumenti di pagamento ad esso collegati, non in linea con la sua operatività storica e che, pertanto, la sua responsabilità derivi dall'art. 2050 c.c., con conseguente obbligo di risarcimento per i danni patiti". Come si è premesso, i pagamenti interamente eseguiti dal titolare dello strumento di pagamento non rientrano, secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, nella fattispecie della responsabilità oggettiva del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni non autorizzate dai clienti: fattispecie che, come ha sottolineato la Corte di Giustizia nella decisione del 2 settembre 2021, causa C-337/20 (DM, LR contro Caisse régionale de Crédit agricole mutuel (CRCAM) – Alpes-Provence), è disciplinata in via esclusiva dal d. lgs n. 11/2010. Ciò non impedisce, tuttavia, che proprio in quanto sottratti al perimetro di operatività della normativa ora citata, i danni subiti dal cliente per i pagamenti da lui "autorizzati" possano, in astratto, essere risarciti ai sensi dell'art. 1218 c.c., qualora sia dimostrata la negligenza dell'intermediario nell'adempimento di obblighi contrattuali. Ciò può verificarsi, in particolare, se sia accertata l'omessa adozione di misure di sicurezza e di monitoraggio adeguate a contrastare scenari di truffa dotati di una tipicità sociale (per esempio, in caso di mancata valorizzazione di indici di frode, là dove il cliente sia stato indotto dal truffatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare accrediti in conto, mentre la ricezione di alert o la sospensione delle transazioni gli avrebbe consentito di acquisire consapevolezza della frode e di evitarne il perfezionarsi). Nel caso di specie, tuttavia, non si ravvedono evidenti profili di negligenza nella condotta dell'intermediario, mentre il fatto colposo della parte ricorrente - recatasi di persona a effettuare i versamenti in filiale, presso uno sportello presidiato da un dipendente e omettendo di esporre a quest'ultimo le richieste del frodatore - assorbe il rilievo causale di qualsiasi inadempimento della banca".

Il Collegio non ignora che in alcune recenti decisioni, i Collegi ABF hanno affermato che l'inapplicabilità alle fattispecie di *social hacking* degli artt. 10 e ss. del D. Lgs. 11/2010 in materia di operazioni non autorizzate non vale ad escludere in modo automatico ogni responsabilità dell'intermediario, la cui condotta deve essere valutata alla luce degli obblighi di protezione previsti dal d.lgs. n. 11/2010 e tenuto conto delle regole generali del codice civile in materia di obbligazioni.

Il Collegio sottolinea che comunque l'intermediario ha versato in atti documentazione tecnica (log informatici) dalla quale si evince che la transazione è stata correttamente autenticata e contabilizzata da parte dei sistemi informatici.

L'intermediario deduce, altresì, la colpa grave del ricorrente nel disporre la transazione contestata a favore di un merchant sconosciuto; in particolare senza effettuare verifiche preventive circa l'affidabilità dell'interlocutore commerciale, nonostante i dubbi derivanti dal forte sconto proposto e dalla spedizione gratuita; infatti sono stati sufficienti semplici accertamenti, purtroppo a posteriori, per verificare: l'esistenza di segnalazioni e recensioni negative in rete; che il sito era stato registrato pochi giorni prima dell'acquisto.

Il Collegio osserva che risulta agli atti che il ricorrente già due giorni dopo l'acquisto si era reso conto della truffa ed aveva sporto denuncia.

Il Collegio rileva che, in base alle evidenze in atti, nel caso di specie l'intermediario ha dato avvio della procedura di chargeback, dopo la proposizione del ricorso.

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio evidenzia che nella specie non sono presenti elementi tali che possano condurre ad una responsabilità concorrente dell'intermediario.

Pertanto, il Collegio, in continuità con il proprio orientamento, ritiene che nella presente fattispecie non sussistano i presupposti previsti dalla normativa per un rimborso della somma a favore del ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE