

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 10/03/2026

FATTO

La cliente, in sede di ricorso (integrato per chiarezza con quanto specificato in sede di denuncia), afferma quanto segue:

- in data 04/10/2025, entrava in contatto via social network con la sedicente venditrice di alcuni biglietti di un concerto, la quale procedeva a inviare alla ricorrente un link ad un supposto sito per la conclusione della vendita;
- provvedeva quindi a cliccare sullo stesso, accedendo ad una pagina web graficamente simile al sito ufficiale di vendite online e con dominio web simile, ed inseriva i propri dati della carta di credito, richiesti dal sito;

- si rendeva, quindi, conto di essere stata vittima di una truffa in quanto il sito mostrava un messaggio di errore, mentre il pagamento risultava addebitato e la venditrice risultava irreperibile;
- contattando il numero verde della propria banca, constatava l'esecuzione alle ore 11:36 del giorno successivo (05/10/2025) di n. 3 operazioni di pagamento dal valore complessivo di 417,30 euro;
- procedeva a presentare denuncia presso le autorità;
- presentava la propria richiesta di disconoscimento delle somme all'intermediario, ricevendo però esito negativo in quanto, a detta della banca, l'operazione risultava regolarmente autorizzata. Insoddisfatta della risposta ricevuta si rivolge, quindi, all'Arbitro.

La ricorrente domanda, quindi, di accertare la natura fraudolenta dell'operazione e la responsabilità dell'intermediario; di ordinare all'intermediario convenuto il rimborso integrale della somma indebitamente addebitata, oltre agli interessi e alle spese sostenute; di disporre che l'intermediario riveda le proprie procedure di sicurezza e di gestione delle contestazioni per frodi online.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto afferma quanto segue:

- sulla base delle dichiarazioni rese in sede di denuncia emerge che la ricorrente abbia eseguito personalmente le operazioni nell'intento di perfezionare l'acquisto in questione. Le operazioni disconosciute si trovano, quindi, al di fuori dell'ambito di applicazione della disciplina delle operazioni non autorizzate, essendo state eseguite con il consenso della titolare della carta, seppur viziato;
- le operazioni di pagamento in contestazione risultano approvate correttamente tramite un sistema di autenticazione forte e senza alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi, nel rispetto dei requisiti SCA;
- l'episodio fraudolento è imputabile esclusivamente alla negligenza della cliente, la quale è stata incauta nel seguire le istruzioni dei truffatori pervenute tramite la chat social, autorizzando di volta in volta le varie operazioni.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono tre operazioni di acquisto online disconosciute, per un importo complessivo di euro 417,30, poste in essere il 05/10/2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 05/10/2025.

Dalle dichiarazioni rese dalla cliente nella denuncia e nel ricorso risulta che la stessa abbia inserito i dati della propria carta di credito all'interno del sito clone. Non vi è, invece, menzione degli ulteriori passaggi di autenticazione. Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP.

Procedendo, pertanto, a esaminare l'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto emerge come le stesse siano state, correttamente, autenticate tramite fattore di possesso, dato

dall'OTP virtuale ricevuto con push in APP registrata dalla cliente, e fattore di conoscenza, dato dal PIN inserito in risposta alla push in APP.

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, rileva il Collegio come, sebbene la ricorrente dichiari che la presunta venditrice abbia proceduto a inviarle un link a un supposto sito per la conclusione della vendita dei ticket, la stessa non abbia prodotto evidenze al riguardo, affermando soltanto che l'sms ricevuto sia stato cancellato dal mittente/truffatore, con impossibilità di recuperarlo.

Rileva, inoltre, il Collegio come, sulla base delle evidenze agli atti, risulti la sussistenza del seguente indice di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007: tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita (art. 8, lett. a, punto 2). Ne consegue l'accertamento dell'inadempimento, da parte dell'intermediario convenuto, dell'obbligo di protezione estrinsecantesi nel blocco dello strumento di pagamento al momento del compimento della terza operazione, integrante il predetto indice di rischio frode. Il danno consistente nell'ammontare delle prime due operazioni deve rimanere, invece, nella sfera giuridica della ricorrente che lo ha subito, considerata l'efficacia determinante della colpa grave della medesima nella custodia dello strumento di pagamento e, conseguentemente, nella causazione dell'evento dannoso occorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 139,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE