

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) SANDULLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARIANELLO

Seduta del 24/03/2026

FATTO

La ricorrente, titolare di una carta prepagata, chiede la restituzione di una somma pagata *online* all'esito di una truffa subita. In particolare rappresenta che:

- in data 12/09/2025 sporgeva denuncia per merce pagata tramite la carta e mai ricevuta (n. 2 *smart TV* e n. 1 lavatrice);
- in data 16/09/2025 inviava alla resistente il “*Modulo di Contestazione Addebito*” che nella sottosezione C/6 prevede la possibilità di presentare contestazioni verso esercenti.

L'intermediario, tuttavia, rilevava di non essere responsabile dei pagamenti effettuati in favore dell'esercente e quest'ultimo, sebbene contattato più volte, non restituiva la somma indebitamente percepita né consegnava la merce ordinata.

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione avuta in sede di reclamo, si è rivolta all'Arbitro, chiedendo il rimborso della somma sottratta, pari ad € 220,00.

L'intermediario, regolarmente costituito nel presente procedimento, contesta l'avversa richiesta, atteso che dalla documentazione prodotta si evince che:

- l'istante reperiva *online* articoli di proprio interesse, contattava il venditore e pattuiva il relativo prezzo;
- in data 3-4/09/2025 la stessa eseguiva volontariamente tramite *app* le tre operazioni di ricarica;
- soltanto il 16/09/2025, resasi conto della frode, presentava una contestazione;
- la stessa ricorrente riconosce di avere personalmente effettuato le operazioni contestate.

Ne deriva, pertanto, che l'addebito appare imputabile esclusivamente alla condotta di controparte, dal momento che le operazioni effettuate rientrano nella tipologia di “*incauto acquisto*”, in cui la vittima ha

effettuato pagamenti in autonomia su indicazione del truffatore.

Tutte le operazioni sono state autorizzate tramite SCA nonché risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate, senza presentare alcuna anomalia o malfunzionamento.

Appare documentata, inoltre, la fase di *enrollment* della carta, il *login* dell'utente e la fase dispositiva, con relativa autorizzazione tramite codice ID.

La frode è stata resa possibile dall'ingenua condotta della cliente, che seguiva le istruzioni del truffatore ed agiva con "*colpevole credulità*", collaborando attivamente all'attuazione della truffa medesima.

Nelle conclusioni il resistente chiedeva all'Arbitro di rigettare integralmente il ricorso, poiché le operazioni risultano legittime, correttamente autorizzate ed imputabili esclusivamente alla controparte. In sede di repliche il ricorrente ha prodotto due sentenze di merito, le quali sono state richiamate come precedenti rilevanti nei casi di truffe informatiche e di operazioni di pagamento non autorizzate.

Nelle controrepliche l'intermediario si è riportato integralmente a quanto già sostenuto nell'atto introduttivo, insistendo nel richiedere il rigetto del ricorso per infondatezza in fatto ed in diritto.

DIRITTO

La presente controversia attiene alla richiesta della ricorrente relativa al rimborso di n. 3 operazioni di ricarica effettuate *online* per acquistare da un privato della merce mai consegnata.

Occorre rilevare che le operazioni contestate risultano essere stata eseguite in data 3 e 4 settembre 2025 e, pertanto, ricadrebbero astrattamente 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.

L'istante in sede di denuncia dichiara di avere contattato un soggetto che vendeva beni usati, concordando l'acquisto di tre elettrodomestici. La merce non veniva consegnata, pur essendo stata pagata in anticipo mediante tre operazioni di ricarica di una carta prepagata (due in data 03/09/2025 ed una in data 04/09/2025).

Ne consegue che le operazioni contestate risultano eseguite personalmente dalla ricorrente e, pertanto, non appaiono riconducibili al novero delle c.d. "*operazioni non autorizzate*".

Difatti l'art. 5, co. 1 e 2, del D.lgs. n. 11/2010 dispone testualmente che: "*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. Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento è prestato nella forma e secondo la*

procedura concordata nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento". L'orientamento consolidato dei Collegi territoriali, infatti, ha stabilito che le operazioni effettuate dalla cliente, seppure in forza di un consenso viziato dal raggirio subito da un terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate. Nel caso di specie le operazioni di ricarica risultano eseguite dall'istante mediante l'inserimento delle disposizioni di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione e, quindi, non risultano soggette al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 (*ex plurimis*, Collegio ABF Roma, n. 2037/2026; Collegio ABF Torino, n. 1801/2025).

Pur non essendo configurabile una responsabilità oggettiva del PSP, il Collegio potrebbe comunque rilevare una responsabilità concorrente di quest'ultimo, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, laddove emerga in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

- a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
- b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- c) mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Nel caso di specie, tuttavia, non ricorre alcuna di tali circostanze, né appaiono sussistere gli indizi di frode individuati dall'art. 8 del D.M. n. 112/2007 (in senso conforme, Collegio ABF Bari, n. 8364/2025; Collegio ABF Bologna, n. 9454/2024; Collegio ABF Milano, n. 8473/2024).

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