Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Parte ricorrente espone di aver acquistato online un elettrodomestico regolando il pagamento con un bonifico tramite App dell'importo di € 249,00 in data 27/11/2025; precisa di aver scoperto successivamente la truffa perpetrata a suo danno e di non aver mai ricevuto il tracking della spedizione né il rimborso dell'importo versato, nonostante le numerose richieste effettuate; insoddisfatta degli esiti del reclamo, si rivolge all'Arbitro per ottenere il rimborso dell'importo sopra precisato.
L'intermediario, regolarmente costituitosi, osserva di essere estraneo a ogni controversia relativa alle merci e/o ai servizi ottenuti con i propri strumenti di pagamento, evidenziando che ogni contestazione sul mancato o non conforme adempimento delle clausole contrattuali derivanti dal rapporto instauratosi, deve essere proposta direttamente contro la controparte contrattuale; osserva inoltre che l'operazione è stata eseguita personalmente dal cliente e deve considerarsi autorizzata e quindi non soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2; produce, in ogni caso, evidenze che l'operazione si è svolta in conformità alla sicurezza prescritta dalla normativa PSD2 con un sistema di autentificazione "forte" e che è stata eseguita la VoP(verification of Payee).
Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

DIRITTO

Il Collegio è chiamato a valutare la rimborsabilità dell'importo corrispondente a un'operazione con cui parte ricorrente ha personalmente trasferito su un conto corrente riconducibile a terzi la somma di € 249,00, in relazione a un contratto mai eseguito da un terzo (evidentemente rivelatosi) truffatore.

In via preliminare occorre precisare che, secondo l'orientamento costante dei Collegi territoriali, quando l'utente riconosce, come nel caso di specie, di aver eseguito personalmente l'operazione poi disconosciuta non trova applicazione la disciplina dell'uso non autorizzato degli strumenti di pagamento di cui al D.lgs. n. 11/2010 (*ex multis* Coll. Napoli, decisione n. 7095/2023; Coll. Roma, decisione n. 6770/2023): nel caso di specie, parte ricorrente dichiara di aver eseguito personalmente, per quanto in esecuzione di un contratto, l'operazione contestata, accreditando, mediante bonifico su App, la somma di € 249,00.

Esclusa, per le ragioni dianzi esposte, l'applicabilità della disciplina dell'uso non autorizzato di uno strumento di pagamento (comprese le regole in materia di ripartizione dell'onere della prova, che, com'è noto, imporrebbero all'intermediario di dimostrare che le operazioni disconosciute siano state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate), va parimenti escluso qualunque possibile profilo di responsabilità in capo all'intermediario convenuto per violazione degli obblighi di diligenza su di esso gravanti ex art. 1218 c.c.

In particolare, potrebbe sussistere una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge 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 indici 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 (v. in tal senso Collegio di Coordinamento, decisione n. 8671/2024: "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, detti possibili profili di corresponsabilità vanno esclusi.

Peraltro al tempo di esecuzione del bonifico contestato era già vigente l'obbligo di verifica del beneficiario a carico dell'intermediario introdotto dal Regolamento UE 2024/886 (art. 5-quater): parte resistente, sul punto, ha depositato evidenze sulla verifica effettuata che ha attestato che il beneficiario corrispondeva al titolare effettivo del conto di destinazione (diverso dal nome commerciale del venditore del presunto elettrodomestico, circostanza che avrebbe dovuto indurre il cliente a non

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

effettuare detto bonifico o, quanto meno, ad assumere ulteriori informazioni).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE