

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALESSANDRA SPAGNOL

Seduta del 08/04/2026

FATTO

Dopo aver inutilmente proposto reclamo in data 4.9.2025, parte ricorrente ha presentato ricorso all'ABF affermando quanto segue:

- che, in data 3.09.2025, sarebbe stata eseguita un'operazione di € 209,67 da lei non autorizzata;
- che non avrebbe mai richiesto né effettuato alcun acquisto presso il merchant indicato nella transazione contestata;
- che l'indirizzo riportato nella documentazione del merchant non corrisponde al proprio, così come il nome associato all'ordine e l'indirizzo di fatturazione non sono a sé riconducibili;
- che non avrebbe mai ricevuto alcun bene, servizio, codice digitale, email di conferma, ricevuta o contenuto acquistato relativo alla transazione indicata;
- che il documento fornito dal merchant è contraffatto e presenta molteplici incongruenze non compatibili con una documentazione autentica;

- che l'intermediario ha respinto la contestazione sulla base di documentazione falsa fornita dal merchant e senza effettuare le dovute verifiche (log 3DS, prove di autenticazione e prove di consegna);
- che, la transazione è frutto di un uso fraudolento dei suoi dati e, pertanto, l'intermediario è responsabile e tenuto al rimborso.

La parte ricorrente ha quindi chiesto: (i) il rimborso integrale di € 209,67, oltre ad eventuali interessi; (ii) il riconoscimento della natura non autorizzata della transazione del 3.09.2025; (iii) la valutazione dell'inadeguatezza istruttoria da parte dell'intermediario nella gestione del chargeback, per aver accettato documenti falsi e per non aver richiesto le prove tecniche obbligatorie (log 3-D Secure, ACS, IP, user-agent, prove di consegna); (iv) la restituzione del contributo di € 20,00 versato per il ricorso, come previsto in caso di accoglimento.

Dal canto suo l'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato che, sulla base di quanto riferito ed allegato al ricorso della ricorrente,:

- la domanda di chargeback è stata respinta in quanto, "nel corso dell'istruttoria, l'esercente ha fornito prove ritenute convincenti a sostegno della propria posizione";
- la ricorrente sostiene che la prova fornita dall'esercente sarebbe falsa ma non fornisce alcuna prova a supporto di tale affermazione;
- in ogni caso, con riferimento alla richiesta di chargeback, i Collegi ABF hanno più volte chiarito che, sulla base dell'art. 17 del D.Lgs. 11/2010, che dispone la generale irrevocabilità dell'ordine di pagamento, il soggetto responsabile dell'inadempimento, nel caso di acquisto di beni e servizi, è il beneficiario del pagamento e non la banca emittente, la quale risponde soltanto dell'eventuale inadempimento nell'esecuzione del servizio di pagamento, eccetto in caso di accordi negoziali in deroga a tale principio;
- non può essere accolta neppure la domanda di rimborso per mancata autenticazione delle operazioni perché l'operazione è stata autorizzata dalla stessa parte ricorrente (come confermato dalla stessa nel reclamo del 3.09.2025);
- un'operazione di pagamento posta in essere dallo stesso cliente – seppur nel contesto di una presunta frode – si considera autorizzata (i.e. con il consenso prestato nella forma e secondo la procedura concordata nel contratto quadro, in conformità alla normativa di riferimento), non integrando conseguentemente alcun presupposto di cui all'art. 10 del Decreto e facendo venir meno l'applicabilità del regime privilegiato di cui all'art. 11 del medesimo D.Lgs. n.11 del 2010;
- di conseguenza, non grava sull'intermediario l'onere di verifica dell'elemento soggettivo sottostante l'operazione, giacché la banca non può che considerare autorizzato il pagamento eseguito personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, e non trova applicazione il regime di responsabilità "per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010 e, quindi, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione ai sensi degli artt. 10 e seguenti del citato decreto;
- in ogni caso, le operazioni sono state autenticata con 3DS e sistema di autenticazione forte, tramite Push in App (elemento di possesso) e impronta digitale per confermare detta notifica (elemento di inerenza);
- l'operazione risulta inoltre conforme a quanto previsto dall'art. 14 del contratto;

- nel caso di specie rileva in particolare che la frode messa in atto a danno della ricorrente non può di certo considerarsi quale modalità sofisticata di truffa, in quanto rientrante nella ipotesi tipica di “phishing”;
- alla luce di ciò è evidente quindi che, non solo la banca non ha posto in essere alcuna cooperazione con soggetti terzi al fine del perfezionamento della frode, ma che la riuscita della stessa sia dipesa esclusivamente dalla cooperazione colposa della ricorrente.

L'intermediario ha quindi concluso chiedendo di “accertare e dichiarare la totale infondatezza delle domande di parte ricorrente, in quanto infondate in fatto e in diritto, nonché sfornite di prova e per l'effetto rigettare la richiesta di rimborso oggetto dell'odierna controversia”.

DIRITTO

Dalla documentazione allegata emerge che la ricorrente ha eseguito tre operazioni di cui ha chiesto il rimborso. Due di tali operazioni sono state già rimborsate: nello specifico, l'operazione di € 100,00 è stata rimborsata direttamente dall'intermediario mentre quella di € 250,00 dall'intermediario, a seguito della richiesta di chargeback accettata dall'esercente. Oggetto della controversia che ci occupa è quindi soltanto rappresentato dalla terza operazione di € 209,67, che consiste in una transazione e-commerce, effettuata in data 03.09.2025. Nel reclamo, peraltro, la parte ricorrente ha chiesto il rimborso dell'operazione di cui nell'ambito dell'applicazione della procedura di chargeback in quanto l'esercente ha agito in modo fraudolento e non ha fornito alcun bene o servizio. Va detto, però, che nel caso di specie la ricorrente dopo aver fatto l'accesso ad un sito “fraudolento” per l'acquisto di biglietti per la visita dell'Acropoli in Grecia, autorizzava delle transazioni ad essa non afferenti. In particolare, l'operazione contestata era relativa ad un sito di giochi “instant gaming”. Sulla base della rappresentazione dei fatti ad opera della cliente e di quanto riferito dalla stessa nel reclamo (“I’m not disputing the authorization of the ... transactions. I manually approved them in App”) l'intermediario ha espressamente eccepito l'inapplicabilità della PSD2 in quanto trattasi di operazioni eseguite personalmente dalla parte ricorrente. L'intermediario ha riferito che l'operazione di pagamento è stata correttamente autenticata e autorizzata con sistema 3DS e con una tecnica di autenticazione forte del cliente, in conformità a quanto richiesto da D. Lgs 11/2010. Nello specifico, l'autenticazione sarebbe avvenuta tramite notifica Push in App (elemento di possesso), convalidata con impronta digitale (elemento di inerenza) riferendo, altresì, che l'operazione di pagamento di € 209,67 eseguita con carta n. ***5060 associata al conto n. LT31***4845 è stata autenticata tramite il sistema 3DS. In sede di controdeduzioni, ha affermato che l'autenticazione 3DS risulta nella casella “c” dell'allegato G (“transactions_state: AUTHENTICATED”) e comprende: (a) una notifica PUSH (elemento di possesso) inviata dall'app sul dispositivo registrato dal cliente in data 25.11.2024 e identificato con il codice univoco n. 2156***7658”; (b) l'accesso al conto mediante app realizzato tramite riconoscimento biometrico dell'impronta digitale (fattore di inerenza). Degli assunti riportati l'intermediario ha fornito piena prova documentale. Sulla base degli orientamenti condivisi dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta

al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. La ricorrente ha riferito di aver autorizzato delle operazioni su un sito rivelatosi poi essere contraffatto. Parte ricorrente ha prodotto evidenza della schermata del sito truffaldino, non riconducibile all'intermediario ma ad un asserito gestore dei biglietti per visitare l'Acropoli in Grecia, attraverso il quale si sarebbe verificata la truffa schermata da cui risulta inopinabilmente che la transazione di € 209,67 è stata eseguita a favore di "instant gaming" soggetto diverso da quello indicato nel sito truffaldino. Secondo i Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 (cfr. ex multis, Collegio di Torino, decisione n. 373 del 16/01/2026: "dalla documentazione versata in atti e dalle dichiarazioni confessorie rilasciate da parte ricorrente, anche in sede di denuncia resa innanzi all'autorità di P.S., risulta che l'operazione contestata è stata compiuta personalmente dallo stesso ricorrente. Questi, infatti, ha riferito, in sede di ricorso e di denuncia, che, per quanto sia stata vittima di un raggio da parti di terzi che lo ha indirizzato su un sito civetta, ha disposto personalmente il pagamento, mediante un sistema di autenticazione a doppio fattore. Tenuto conto di ciò e conformemente al costante orientamento espresso da diversi Collegi territoriali (cfr., ABF Palermo, n. 10042/2020, n. 8442/2021 e n. 275/2023, ABF Roma, n. 4685/2021, ABF Milano, n. 13553/2021), il Collegio ritiene fondata l'eccezione dell'intermediario: l'operazione di pagamento in contestazione, nonostante sia stata eseguita sulla base di un consenso viziato dal raggio di terzi malfattori, non può essere considerata come non autorizzata e, conseguentemente, non può essere sottoposta all'applicazione delle disposizioni normative sopra richiamate. Non emergono, inoltre, elementi che possano configurare una responsabilità concorrente dell'intermediario resistente, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune").

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE F.F.