

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

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

Relatore FULVIO GIGLIOTTI

Seduta del 28/04/2026

FATTO

1. Con ricorso datato 31.12.2025 – previo reclamo (29.12.2025), riscontrato negativamente dall'intermediario (in data 30.12.2025) – il ricorrente ha esposto di aver effettuato, in data 26.12.2025, un acquisto su un sito *on line* (al quale era pervenuto tramite le indicazioni fornitegli dall'intelligenza artificiale in uso al motore di ricerca utilizzato), che si rivelava poi essere un clone del sito originariamente ricercato.

Accortosi della truffa subita, dopo aver bloccato la carta, provvedeva a sporgere formale denuncia all'Autorità Giudiziaria e a proporre reclamo all'intermediario, chiedendo il rimborso di 170,00 euro, evidenziando l'assenza di colpa grave nel proprio comportamento. L'intermediario, tuttavia, negava il rimborso constatando la regolarità dell'operazione, correttamente autorizzata ed autenticata.

Ha quindi adito l'Arbitro chiedendo la condanna dell'intermediario al rimborso della somma oggetto della frode.

2. Si è costituito l'intermediario, chiedendo il rigetto del ricorso

In particolare, ha dedotto che, per come si evince dalla ricostruzione della vicenda offerta dallo stesso ricorrente, l'operazione della quale si chiede il rimborso è stata eseguita interamente e personalmente dallo stesso, per cui nessuna responsabilità può essere addebitata all'intermediario.

Ha aggiunto, offrendone evidenza, che tutte le operazioni necessarie al pagamento sono state autorizzate tramite SCA e realizzate dallo stesso cliente, seppur indotto in errore da un sito di e-commerce rivelatosi essere una mera riproduzione di quello originariamente indicato.

3. In sede di repliche, parte ricorrente ha insistito nelle proprie richieste, sottolineando la particolare

insidiosità della truffa subita e rilevando che la propria buona fede risulterebbe testimoniata dalla circostanza di aver subito bloccato lo strumento di pagamento e segnalato il sito alla Polizia Postale; ha inoltre evidenziato che parte resistente non avrebbe dato dimostrazione della colpa grave di esso ricorrente.

In sede di contropliche l'intermediario si è riportato a quanto già eccepito e controdedotto, insistendo nel chiedere il rigetto del ricorso

DIRITTO

4. Ritiene il Collegio, per le ragioni di seguito illustrate, che il ricorso non possa essere accolto.

5. L'operazione contestata è stata posta in essere sotto il vigore del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D.lgs. 15 dicembre 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 gennaio 2018; le fonti normative che, nel contesto considerato, regolano la c.d. "autenticazione forte" (in gergo, individuata dall'acronimo SCA: *strong customer authentication*) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10-bis del D. lgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA (*European Banking Authority*) e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare, parere del 21 giugno 2019).

Secondo le previsioni normative sopra richiamate, riferibili alla fattispecie, la responsabilità di un Prestatore dei servizi di pagamento (PSP) è esclusa quando, *avendo esso dato prova di utilizzare meccanismi di "autenticazione forte" dell'utente*, sia anche riuscito a dimostrare una condotta dolosa o gravemente colposa dell'utente del servizio (con la precisazione che si intende per "autenticazione forte" un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione).

Più in particolare, quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7 D. lgs. n. 11/2010.

Piuttosto, sarà onere del prestatore di servizi di pagamento fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente: in mancanza di ciò, egli sarà tenuto responsabile dei pregiudizi subiti dall'utente, in ragione del rischio d'impresa sopportato.

Ne consegue che l'intermediario non si libera dalla responsabilità provando la mera regolarità formale delle transazioni, dovendo lo stesso, ai sensi dell'art. 10 del D. lgs. n. 11/2010, documentare elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, anche in via presuntiva, della colpa grave (o del dolo) dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento ABF, n. 22745 del 10 ottobre 2019).

6. Peraltro, a diversa valutazione devono essere sottoposti i casi in cui il cliente, ancorché vittima di colpevole credulità, ponga in essere le operazioni contestate *direttamente e personalmente*, perché, in tal caso, la fattispecie...non è sussumibile nell'ambito del citato d. lgs. (in tal senso, *ex multis*: Coll. ABF Palermo, decisione n. 2090 del 4.2.2022; Coll. Palermo, decisione n. 10042 del 04.06.2020; Coll. Roma, decisione n. 4658/21 del 22.02.2021; Coll. Roma, 4962 del 23.3.2022).

Invero, in ragione della diretta riconducibilità al cliente dell'operazione posta in essere, vale allora la considerazione secondo la quale, per quanto la volontà del cliente di effettuare [l'operazione] possa

essere viziata per effetto di raggi di terzi, l'intermediario non può che considerare autorizzata l'operazione effettuata «personalmente dal titolare» (in tal senso, ad es., Coll. ABF Milano, n. 8602/2021).

In casi di tal genere, secondo unanime orientamento dei Collegi territoriali, non è certamente configurabile una responsabilità oggettiva del PSP; il Collegio potrà tuttavia rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, (solo) quando emerga, in concreto, dalla documentazione in atti, un *apporto causale* autonomo dell'intermediario, 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.

7. Sotto altro profilo, merita anche evidenziare che – secondo quanto statuito da Coll. coordinamento ABF, n. 8853/2019 – è ravvisabile un obbligo dell'intermediario di predisporre servizio di sms *alert* (o assimilabili), attraverso il quale l'utente sia messo in grado di qualificare il pagamento registrato come non autorizzato; e che l'intermediario può essere esonerato solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene, mentre gli effetti della mancata adozione del servizio di *alert* dovranno essere valutati alla stregua delle circostanze di fatto del caso concreto.

In conformità a tale indirizzo, i Collegi territoriali ABF ritengono comunemente che la mancata attivazione del servizio di sms alert (o altro assimilabile, come notifica tramite *app* dell'intermediario oppure *e-mail*, con una valutazione di equivalenza da condurre caso per caso) costituisca, in genere, un profilo di responsabilità dell'intermediario, salvo l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene e salvo il caso di *operazioni uniche*, o di più operazioni a distanza temporale minima, rispetto alle quali la presenza dell'*alert* non risulterebbe comunque idonea ad evitare il pregiudizio.

8. Quanto sopra premesso, rileva il Collegio che, per quanto emerso in atti:

- lo stesso ricorrente non ha inteso contestare l'avvenuta osservanza della procedura di SCA necessaria, avendo espressamente chiarito, nelle proprie difese, che “non ha mai negato” la circostanza, tanto in sede di proposizione del reclamo che in sede stragiudiziale, oltre che nella sede del ricorso;
- l'operazione è stata autenticata dallo stesso ricorrente tramite app installata sul *device* e l'utenza telefonica precedentemente securizzate;
- in ogni caso, dalle evidenze fornite da parte resistente, la procedura di SCA risulta attestata, tanto con riferimento al preventivo corretto *enrolling* originario della app al *device* del cliente che con riguardo all'operazione dispositiva effettuata *on line* su un sito di e-commerce rivelatosi poi truffaldino: operazione effettuata in data 26.12.2025, dell'importo di €170,00.

9. Avuto particolarmente riguardo, dunque, alle circostanze fattuali della vicenda, per quanto acquisito e documentato in atti, risulta certamente non dubitabile che:

- il pagamento è stato intenzionalmente autorizzato dal ricorrente, che lo ha eseguito e disposto personalmente;
- si è trattato di operazione unica;
- non è emerso alcun apporto causale autonomo da parte dell'intermediario;
- oltre a trattarsi certamente di operazione unica, comunque nessuna efficacia avrebbe avuto avviso di *alert*, atteso che il ricorrente era anche ben consapevole dell'operazione unica dallo stesso personalmente e direttamente disposta.

Alla luce delle considerazioni in diritto sopra illustrate, e della connotazione fattuale della vicenda, come documentata in atti, il Collegio rileva che trattandosi, pacificamente, di operazione posta in

essere personalmente dal ricorrente, ancorché per effetto di una truffa da parte di terzi, non è possibile considerare come non autorizzata l'operazione compiuta personalmente, con esclusione di ogni responsabilità diretta dell'intermediario ai sensi del D. Lgs. n. 11/2010.

Esclusa, poi, la rilevanza di questioni relative al sistema di *alert* (trattandosi di operazione unica e consapevolmente disposta) e di indici di anomalia dell'operazione (insussistenti), neppure potrebbe infine predicarsi qualche concorrente responsabilità dell'intermediario sulla base del diritto comune, per cui nessun difetto di negligenza può essere imputato all'intermediario.

10. In conclusione, quindi, a giudizio del Collegio, il ricorso non può trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE