

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 21.11.2025 – previo reclamo (27.8.2025), riscontrato negativamente dall'intermediario – il ricorrente ha esposto di aver acquistato, in data 25.11.2024, un articolo, su un sito *on line*, mai in seguito consegnatogli; nonostante rassicurazioni in merito, il venditore non gli ha restituito l'importo dell'acquisto, pari ad € 1.989,99, pagato con carta di credito prepagata rilasciata dall'intermediario convenuto.

Ha quindi domandato il rimborso della somma all'intermediario, che ha tuttavia respinto la richiesta, evidenziando che il termine massimo previsto per l'istanza di *chargeback* (presentata in data 16.8.2025) risultava ampiamente scaduto.

Conseguentemente, ha adito l'Arbitro, chiedendo il rimborso della somma suddetta.

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, quest'ultimo ha chiesto la restituzione dell'importo relativo ad un acquisto di un *computer* che afferma non essergli stato mai consegnato, acquisto effettuato in data 25.11.2024 con carta di credito prepagata rilasciata dall'intermediario resistente; così inquadrata la vicenda appare evidente non trattarsi di fattispecie riconducibile a quella delle operazioni non autorizzate, ex art. 10 d.lgs n.11/2010, bensì a quella delle operazioni autorizzate, ex art.5 del citato Decreto 11/2010.

Tanto premesso, ha quindi osservato come non possa applicarsi la tutela (entro i 13 mesi dall'operazione), prevista per le frodi, ma il termine massimo di 120 giorni dall'operazione, previsto dai circuiti di pagamento internazionali per le richieste di *chargeback*; considerato che l'operazione

contestata dal cliente è stata effettuata il 25.11.2024 e che lo stesso ha domandato l'attivazione della procedura soltanto il 16 agosto 2025, ben 263 giorni dopo, tale procedura non era più attivabile. Nel ricordare inoltre che, come contrattualmente previsto, l'intermediario è estraneo alle controversie tra cliente e venditore, ha quindi concluso per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

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

4. 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 PDS2, 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).

5. 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 raggiri 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.

6. Quanto sopra premesso, occorre considerare che è orientamento condiviso dai Collegi territoriali quello secondo il quale le operazioni autorizzate personalmente, come quella della quale si chiede il rimborso, non rientrano tra quelle alle quali si riferisce il termine dei 13 mesi previsto dall'art.9 del D.Lgs 11/2010.

Altrettanto pacificamente, si esclude, in via di principio, una responsabilità dell'intermediario nel caso di mancata consegna/non conformità della merce acquistata mediante strumenti di pagamento, salve eventuali diverse regole contrattuali (v., ad es., Coll. ABF Napoli, n. 20568/2021, secondo il quale "è costante orientamento di questo Arbitro che non si possa entrare nel merito di rapporti contrattuali conclusi da parte ricorrenti con terzi soggetti estranei al giudizio (cfr. Coll. Palermo, n. 20667/20; Coll. Roma n. 997/20; Coll. Milano, n. 870/2020; Coll. Bari, n. 20137/2018); così come non può applicarsi alla fattispecie in esame la disciplina in materia di operazioni non autorizzate, essendo state le stesse effettivamente disposte dal ricorrente").

7. Nel caso di specie, l'intesa contrattuale si limita genericamente a prevedere la possibilità – per casi del tipo considerato – di "aprire una contestazione (c.d. *chargeback*) verso i circuiti di pagamento", non indicando, peraltro procedura e termini.

Secondo la ricostruzione offerta dall'intermediario, tuttavia, i termini previsti dal Regolamento del circuito (che non allega) per l'avvio della procedura di *chargeback* erano ormai decorsi (i pagamenti risultano, infatti, eseguiti il 25.11.2024).

Dal canto suo, parte ricorrente non ha contestato i termini di una autonoma procedura di *chargeback*, avendo piuttosto sostenuto che si applicherebbe, al caso considerato, il termine di cui all'art. 9 del D.Lgs 11/2010: quest'ultimo assunto, tuttavia, è certamente infondato, atteso che quella disposizione si riferisce a fattispecie del tutto diversa.

Gli accordi contrattuali intervenuti, d'altra parte, espressamente precisano che "il cliente riconosce" che l'intermediario è totalmente estraneo "ai rapporti e alle eventuali controversie relative ai beni e/o servizi acquistati".

Già in altre situazioni simili i Collegi territoriali hanno chiarito che, pur se "l'intermediario non nega l'esperibilità del rimedio del *chargeback* (che deve ritenersi quindi applicabile secondo le regole proprie del circuito ...)" esso deve intervenire "entro il termine di centoventi giorni dalla data dell'operazione, decorso il quale termine, esse non sono più accoglibili" (Collegio di Roma decisione n. 10716/2021), mentre "il termine di 13 mesi invocato dal cliente non può essere applicato, non vertendosi in questa fattispecie in tema di operazioni non autorizzate: in termini cfr. Collegio di Napoli decisione n. 9412/2021": così Coll. ABF Napoli, n. 4199/2022.

Più particolarmente, in altra fattispecie sostanzialmente assimilabile a quella per cui si procede, è stato puntualmente precisato che "la procedura di *chargeback* non attribuisce un diritto incondizionato al rimborso essendo sottoposto ai limiti ed alle condizioni previste dal circuito (art. 17, comma 8, D.Lgs. 11/2010), che non si sono tuttavia verificati"; deducendone che "la controversia si restringe al sindacato

sulla condotta della convenuta in relazione alla diligenza e responsabilità nell'adempire all'ordine di pagamento conformemente alle direttive impartite dal ricorrente. Essendo esclusa ogni ipotesi di utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento, ed esclusa ogni negligenza dell'intermediario nella gestione della procedura di recupero delle somme, il ricorso non appare fondato" (coll. ABF Roma, n. 10716/2021).

8. Ne deriva, a giudizio del Collegio, che – non potendosi certamente fare applicazione dell'art. 9 D. Lgs. n. 11/2010 (trattandosi di operazione consapevolmente e personalmente disposta dal ricorrente), e non risultando altrimenti dimostrata la fondatezza contrattuale della pretesa fatta valere da parte ricorrente – il ricorso non può trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE