Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 01/09/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver effettuato cinque acquisti, tra l'08/12/2025 e il 27/12/2025, su un noto sito per la compravendita *online*.
Sosteneva di essere stato vittima di frode da parte di un operatore che aveva utilizzato tecniche di *social engineering* e alterazione *tracking* per estorcere la conferma della ricezione della merce acquistata; a sostegno delle proprie deduzioni, affermava che il venditore avesse confessato di avere messo in atto la truffa.
Contestava la condotta negligente dell'intermediario derivante dalla chiusura della disputa senza valide motivazioni nonostante l'obbligo di attivare il *chargeback* per merce non ricevuta, oltre che per non aver tenuto conto della confessione del truffatore.
Chiedeva, pertanto, previo accertamento della responsabilità dell'intermediario, il rimborso delle somme fraudolentemente sottratte, nonché l'accertamento "del vizio del consenso relativo alla conferma di ricezione estorta con l'inganno dal venditore, fatto che rende illegittimo il diniego della banca basato esclusivamente su tale elemento".

Costituitosi ritualmente, l'intermediario convenuto evidenziava che la rappresentazione dei fatti presentata dal cliente contenesse la dichiarazione, di natura confessoria, per cui era stato lui stesso

ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore; riteneva, pertanto, che non fosse applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. lgs n. 11 del 27/01/2010.
Rilevava comunque che le operazioni rientrassero nei limiti del prodotto sottoscritto dal ricorrente e che, in base alle previsioni contrattuali firmate dal cliente, fosse estraneo ai rapporti sottostanti a trasferimento di denaro.
Osservava che il cliente avesse confessato di aver confermato all'esercente di aver ricevuto la merce acquistata e l'esercente avesse dichiarato l'impossibilità di ottenere il rimborso a seguito della conferma dalla ricezione dell'articolo e della mancanza di segnalazione del problema; soggiungeva che il cliente non avesse neppure fornito la documentazione sufficiente relativa agli ordini eseguiti e all'indirizzo stabilito per la consegna, informazioni richieste per la procedura *chargeback* in caso di "Goods or Services not provided" ("Beni o Servizi non ricevuti").
Evidenziava le difformità esistenti tra quanto dichiarato dal cliente e le risultanze documentali da quest'ultimo allegate, in merito al numero di dispositivi acquistati: egli, infatti, aveva affermato di aver acquistato due dispositivi per ogni ordine, mentre dalle ricevute di pagamento ne risultava uno solo.
Peraltro, sollevava dubbi circa la sproporzione tra il prezzo elevato dei beni acquistati rispetto a quanto risultava dai prezzi di mercato dei dispositivi, nonché l'ampio arco temporale entro il quale le operazioni si erano svolte – tra l'08/12/2025 e il 27/12/2025 – e il fatto che il ricorrente non avesse contestato la mancata consegna fin dal primo ordine. Precisava pure che dalla documentazione allegata risultasse l'evidenza di un pacco consegnato a Milano sebbene il ricorrente avesse dichiarato che tutti i beni fossero stati recapitati a Napoli, oltre ad una difformità tra il nome del ricorrente e il nome utente e l'indirizzo e-mail utilizzato per i contatti con l'esercente.
Faceva presente di essersi adoperato per aiutare il cliente richiedendo la documentazione necessaria per un tentativo di contestazione di "merce non consegnata", ma che – una volta ricevute le informazioni – non avesse dato seguito alla procedura a causa della carenza delle stesse sotto il profilo probatorio.
Rilevava, da ultimo, l'assenza agli atti della denuncia relativa ai fatti oggetto della controversia.
Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale sosteneva di essere libero di utilizzare qualsiasi username o e-mail su piattaforme terze in quanto ciò che rileva è la titolarità della carta di pagamento.
Riteneva che le norme del circuito di utilizzo del proprio strumento di pagamento sono gerarchicamente sovraordinate agli accordi privati tra utente e piattaforma; pertanto, l'intermediario non poteva dirsi estraneo a tali rapporti, né poteva ignorare l'ammissione della truffa da parte del venditore.
Ribadiva che il venditore avesse attuato una manipolazione del *tracking* facendo risultare la consegna in altre località, ma considerava comunque obbligatoria l'attivazione della procedura di *chargeback* affinché l'esercente fornisse la prova legale di consegna corretta.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale sottolineava che il cliente non avesse aggiunto argomentazioni ulteriori e, anzi, avesse omesso di produrre la denuncia, nonostante la sua mancanza fosse stata rilevata in sede di controdeduzioni.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Precisava che il *chargeback* offerto dai circuiti di pagamento consiste in una forma di tutela ulteriore, non obbligatoria, che non rileva in tale fattispecie, data l'estraneità dell'intermediario prevista dal contratto sottoscritto dalle parti.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di alcune operazioni di pagamento, successivamente disconosciute.
La materia, come noto, è regolata dal D. lgs. n. 11/2010 come modificato dal D. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/UE (c.d. PSD2- Payment Services Directive 2).
Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. strong customer authentication SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.
Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PDS2, nonché l'articolo 10-bis del D. lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato UE 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.
Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa de qua prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.
Risulta documentalmente che le operazioni disconosciute consistano in cinque pagamenti *online* eseguiti tra l'08 ed il 25.12.2025, per un importo complessivo di € 20.161,36.
Dalle stesse dichiarazioni del ricorrente (alle quali deve essere riconosciuto valore confessorio) emerge che questi abbia acquistato dei prodotti su una nota piattaforma di commercio *online* ed abbia autonomamente confermato la ricezione degli ordini – mai avvenuta – convinto dl frodatore, minacciato dall'ipotesi di perdere la merce acquistata.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

È pacifico, dunque, che le operazioni oggetto del ricorso siano state eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente effettuato i pagamenti, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore.

In relazione ad analoghe fattispecie, questo Collegio ha avuto modo di affermare che debba considerarsi esclusa l'applicabilità della disciplina prevista nelle ipotesi di utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento atteso che, "per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggiro subìto dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente" (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 16551/2021).

Tanto basta perché l'esecuzione dei pagamenti contestati dalla ricorrente non possano considerarsi come "operazione non autorizzata", non ricadendo quindi nell'ambito di applicazione delle norme protettive (artt. 10 e 12 del D. lgs n. 11/2010) richiamate e previste per i casi di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento.

Nel caso di specie non sussistono ulteriori elementi che possano comunque configurare una responsabilità in capo all'intermediario.

Contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente, infatti, non può che rilevarsi l'estraneità della banca al rapporto negoziale tra cliente e venditore, posto che il rapporto contrattuale intercorso tra le parti del presente procedimento è esclusivamente finalizzato alla corretta esecuzione del servizio di pagamento (come può chiaramente evincersi dalle condizioni generali di contratto versate in atti), non potendosi imputare alla responsabilità del prestatore la responsabilità per la mancata verifica della corretta esecuzione del contratto di compravendita cui detto pagamento accede; sul punto mette conto rilevare, peraltro, che dall'esame della documentazione in atti non sembra neppure emergere in maniera inequivoca la dichiarazione confessoria del truffatore, come ritenuto dal ricorrente.

Neppure appaiono ravvisabili ulteriori profili di responsabilità in relazione alla mancata attivazione della procedura di *chargeback*; sul punto, in mancanza della prova documentale circa le condizioni contrattuali chiamate a disciplinare detta procedura, appare sufficiente richiamare le deduzioni dell'intermediario – che non sono state specificamente contestate dal ricorrente – circa il fatto che, contrariamente a quanto assunto dal cliente, ha avviato l'*iter* che però non è stato portato a termine in mancanza dei documenti necessari a tal fine, pur richiesti e mai forniti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE