

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 19/05/2026

FATTO

Il cliente afferma quanto segue:

- in occasione di una permanenza all'estero, pagava un servizio di trasporto, alla fine del quale l'autista chiedeva la carta di credito per il pagamento;
- l'autista gli diceva che c'era stato un errore e che l'addebito non era andato a buon fine e, pertanto, chiedeva al cliente di pagare in contanti;
- si accorgeva solo poco dopo che l'addebito sulla carta era invece stato effettuato;
- il ricorrente inviava 3 e-mail alla banca per avere delle spiegazioni ma non riceveva alcuna risposta.

Il ricorrente chiede la restituzione di € 178,76.

L'intermediario rappresenta quanto segue:

- il ricorrente ha richiesto il rimborso della somma di € 178,76, transazione avvenuta in data 1/10/2025 all'estero, addebitata sulla carta di credito n. ****402, e disconosciuta dal cliente;
- il ricorrente ha presentato un primo disconoscimento della transazione in data 1/10/2025 dove ha ribadito la contestazione ma ha indicato un importo diverso (€ 181,89);

- l'intermediario dapprima rimborsava la transazione in data 28/10/2025, salvo poi riaddebitarla dopo aver verificato che le spese risultassero di pertinenza del cliente;
- il ricorrente non ha proposto reclamo ma ha presentato direttamente ricorso;
- il ricorso, privo di allegazioni in merito ai fatti e all'addebito, è altresì infondato: la transazione di € 178,76 contestata dal cliente non consiste in un pagamento pos e, in ogni caso, non risulta dai movimenti;
- consiste in un prelievo ATM eseguito con inserimento della carta e corretta digitazione del PIN presso una banca estera, esattamente come riportato nella causale e nel disconoscimento del ricorrente;
- le circostanze, come documentalmente ricostruite, consentono di ritenere che il ricorrente abbia confuso il prelievo ATM eseguito all'estero con la transazione POS annullata dall'autista, della quale non vi è traccia nella lista movimenti;
- in ogni caso, il cliente ha presentato ricorso senza produrre alcuna evidenza della transazione, né del soggetto cui avrebbe corrisposto il pagamento, né alcun estratto conto da cui evincere detta transazione;
- la transazione in questione non è mai stata addebitata, mentre è certo e provato che l'importo addebitato si riferisce ad un prelievo ATM correttamente autenticato;
- l'erroneità e mancanza di prova dei fatti affermati dal ricorrente costituiscono di per sé motivo di rigetto del ricorso;
- la transazione erroneamente contestata riguarda un prelievo ATM eseguito con carta e digitazione del PIN: non è pertanto applicabile la disciplina di maggior tutela relativa alle disposizioni non autorizzate;
- in subordine, rileva che la transazione contestata si riferisce ad un prelievo ATM all'estero e che la transazione è stata registrata e contabilizzata senza anomalie;
- il ricorrente non riferisce di aver bloccato la carta e, invero, la carta non è mai stata bloccata;
- produce evidenza dell'sms inviato al cellulare del ricorrente;
- nel caso in esame non si verte in tema di colpa grave del ricorrente, ma di errore dello stesso nell'aver disconosciuto un prelievo ATM correttamente autenticato, ritenendo trattarsi invece di una transazione POS asseritamente illegittima, in realtà mai addebitata;
- invero, nel modulo di disconoscimento ha contestato la transazione consistente in un prelievo.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Parte ricorrente non ha depositato repliche.

DIRITTO

La transazione di cui il cliente chiede il rimborso consiste, secondo le ricostruzioni di parte ricorrente, in un pagamento POS. Tuttavia, il cliente non produce alcuna evidenza al riguardo. Dalle evidenze prodotte dall'intermediario è possibile desumere che la transazione di € 178,76 coincida con un

prelievo ATM dell'1/10/2025. Peraltro, nella mail inviata all'intermediario convenuto, il cliente fa riferimento ad un addebito di € 178,76.

In via del tutto preliminare e ai fini della corretta composizione del Collegio, si rileva che il ricorrente si qualifica come "non consumatore". Invero, dal modulo di disconoscimento si ricava che la carta di credito (sulla quale è stata addebitata la transazione contestata) risulta essere intestata alla S.A.S. di cui il ricorrente sembrerebbe essere socio accomandatario. Ad ogni modo, l'intermediario non contesta la suddetta qualificazione. L'intermediario rileva la mancata presentazione del preventivo reclamo; tuttavia, lo stesso intermediario fa riferimento a (e produce evidenza di) un modulo di disconoscimento recante data 1/10/2025. Secondo il consolidato orientamento dei Collegi, il modulo di disconoscimento equivale al reclamo (cfr. *ex multis* Collegio di Milano, decisione n. 2614/2023). Non è presente agli atti evidenza della denuncia che pure il ricorrente afferma di aver esposto presso le pubbliche autorità di sicurezza.

Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018. L'intermediario afferma, innanzitutto, che l'operazione contestata non consiste in un pagamento POS, bensì in prelievo ATM presso la banca locale. L'esercente indicato nel modulo del disconoscimento è infatti da ricondurre ad una banca locale. Tanto premesso, l'intermediario afferma altresì che l'operazione contestata sia stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata. In particolare, afferma che le operazioni risultano autorizzate mediante lettura del microchip della carta e corretto inserimento del relativo codice PIN. Produce le evidenze e le relative esplicitazioni. Dalle evidenze prodotte risulta che l'operazione analizzata è stata autenticata tramite:

- chip della carta (elemento di possesso);
- PIN (elemento di conoscenza).

Il Collegio si è recentemente pronunciato su caso analogo, con decisione n. 1231/2025, ritenendo sussistente la SCA, che si ritiene provata anche in questo caso. Tanto rilevato, occorre osservare che la scarsa ricostruzione dei fatti nonché la mancanza di evidenze da parte del cliente parrebbero far propendere per un errore del ricorrente consistente nell'aver disconosciuto un prelievo ATM correttamente autenticato: in particolare, il cliente ha verosimilmente erroneamente confuso (probabilmente anche in ragione del cambio valuta) il prelievo di 200.000 pesos cileni con una transazione POS asseritamente illegittima che, in realtà, non è mai stata addebitata. In ogni caso non si rinvencono i presupposti per poter accogliere il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE