

FONDAZIONE VISENTINI-CERADI

PAGAMENTI ONLINE CON PIÙ TUTELE

di **Valeria Falce**

Nell'era fintech la disciplina europea e nazionale sui servizi di pagamento rafforza i diritti e le tutele degli utilizzatori di strumenti di pagamento online che disconoscano delle operazioni, così confermando la specialità della responsabilità degli intermediari nei confronti della propria clientela. Sul tema si è pronunciato (il 2 ottobre) il Collegio di coordinamento dell'arbitro bancario che ha in primo luogo confermato che nel quadro vigente, il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento viene posto, in prima battuta, a carico dell'intermediario. Mentre infatti l'utilizzatore è tenuto al disconoscimento delle operazioni contestate, ricade sul prestatore dei servizi l'onere di provare che l'operazione sia stata autenticata, registrata e contabilizzata e che la sua patologia non sia dovuta a malfunzionamenti delle procedure esecutive o altri inconvenienti del sistema.

In secondo luogo, il Collegio ha ribadito che tale prova è necessaria ma non sufficiente a sgravare la banca dalle conseguenze derivanti dall'operazione non autorizzata. Anche prima del 2017, solo a fronte della prova (del dolo o) della colpa grave dell'utilizzatore, l'intermediario poteva ritenersi esonerato dalla restituzione delle somme fraudolentemente sottratte. Senonché, la sussistenza della colpa grave dell'utilizzatore tendeva a essere desunta in via presuntiva, «dagli elementi conoscitivi acquisiti agli atti e in particolare dalle informazioni documentate fornite dal prestatore di servizi di pagamento al fine di provare l'«autenticazione» e la regolarità delle operazioni contestate». A giudizio del Collegio, tale linea di indirizzo oggi risulta del tutto scollegata dallo spirito e la lettera delle nuove regole. Secondo il Collegio, perché si possa addossare sull'utilizzatore la responsabilità dell'operazione fraudolenta, «il prestatore dei servizi di pagamento dovrebbe allegare specifiche deduzioni su fatti e circostanze riguardanti la fase esecutiva dell'operazione in modo da consentire di accertare l'eventuale responsabilità dell'utente». Utili informazioni integrative potrebbero, ad esempio, riguardare l'assenza di tentativi falliti di digitazione del pin o la ricezione della password in assenza di intrusioni.

Così ricostruito il quadro, non c'è dubbio che la prova della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento e quella della colpa grave dell'utilizzatore integrino «profili necessari e complementari» dell'onere probatorio che incombe sull'intermediario. Pertanto, il regolare svolgimento dell'operazione non è sufficiente a tenere indenne l'intermediario, richiedendosi che questi fornisca indici seri e gravi della violazione da parte dell'utilizzatore degli oneri di custodia delle credenziali di accesso ovvero delle clausole del contratto con l'intermediario. In assenza di ogni evidenza, quest'ultimo risponde in via esclusiva delle operazioni di pagamento disconosciute, non potendo sottrarsi al canone di diligenza rafforzata che deve orientare la propria condotta nei confronti della clientela.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**Osservatorio Fondazione
Bruno Visentini-Ceradi**
a cura di Valeria Panzironi



Il collegio dell'arbitro bancario conferma la responsabilità degli intermediari verso la clientela

