

## COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore REBECA CLEMENTE RUIZ

Seduta del 03/11/2025

### FATTO

Il ricorrente, nel rivolgersi all'ABF, lamenta di aver subito una truffa che ha determinato il prelievo di somme dal proprio conto corrente e dovuta anche alla vulnerabilità dei sistemi di pagamento offerti dalla banca.

In particolare, il ricorrente riferisce che:

- in data 27/05/2025, il ricorrente ha ricevuto un SMS proveniente dal numero \*\*\*505, con il quale veniva sollecitato ad accedere ad un link per eseguire un'operazione di pagamento di euro 0,27, a titolo di spese per la modifica dell'indirizzo di spedizione di un pacco.
- essendo effettivamente in attesa di un pacco postale urgente, cliccava sul link e veniva riportato ad un sito apparentemente riconducibile a quello ufficiale del servizio di tracciamento della spedizione.
- in tale sito gli veniva richiesto di inserire i dati della sua carta per poter procedere all'operazione sopracitata.
- dopo aver tentato più volte di effettuare la transazione, ma senza che la procedura sembrasse andare a buon fine, si accorgeva che gli erano stati addebitati sul conto n.4 pagamenti di importo complessivo pari a euro 1.426,86.
- resosi conto della truffa, provvedeva a sporgere denuncia.

L'intermediario, in risposta al ricorso, articola le proprie difese contestando le responsabilità attribuitegli dal ricorrente e delineando una diversa prospettiva sulla vicenda.

Ed in particolare l'intermediario eccepisce che:

- dalle verifiche effettuate è emerso che le operazioni disconosciute sono state effettuate in ambiente di commercio elettronico sicuro e che nessuna violazione dei sistemi è stata riscontrata.
- i tracciati informatici attestano il corretto assolvimento dell'onere della SCA, rappresentando che le operazioni sono state autorizzate mediante il fattore dell'inerenza e del possesso.
- lo stesso ricorrente ha dichiarato di aver cliccato il link e aver disposto l'operazione contestata tramite il sito clone a cui accedeva, il quale non è riconducibile ad alcun dominio ufficiale.
- né il numero da cui è stato inviato l'SMS né il link in esso contenuto sono riconducibili all'intermediario.
- in corrispondenza con le n.4 operazioni di pagamento contestate, sul dispositivo del ricorrente sono state inviate altrettante notifiche *push*, indicanti in modo esplicito la natura delle operazioni e i relativi importi da autorizzare.

L'intermediario insiste per il rigetto del ricorso.

Parte ricorrente, in sede di repliche, contesta le controdeduzioni, in quanto:

- le operazioni non sono state disposte interamente dal lui, bensì frutto di un raggirò, essendo la sua volontà solo quella di autorizzare un pagamento di euro 0,27.
- l'intermediario avrebbe dovuto adempiere ai propri obblighi di monitoraggio e di protezione, adottando tutte le misure necessarie per rilevare evidenti anomalie, tra le quali la successione di n. 4 operazioni in un arco temporale breve.

L'intermediario, infine, negli ulteriori scritti difensivi ribadisce che:

- le operazioni disconosciute, nonostante il consenso viziato da terzi, devono ritenersi autorizzate, in quanto eseguite consapevolmente dal ricorrente e confermate tramite doppio fattore di autenticazione.
- non sussiste un obbligo di monitoraggio delle abitudini e dell'operatività dei propri clienti.

## DIRITTO

Le operazioni contestate sono state pacificamente eseguite personalmente dal ricorrente e ciò rende inapplicabile la disciplina di cui al D.lgs. 11/2010 che, all'articolo 5, chiarisce che un'operazione non autorizzata è quella effettuata in assenza del consenso del pagatore.

Tale consenso, nel caso di specie, evidentemente sussiste, in quanto è lo stesso utente ad aver autorizzato l'operazione, sia pure per effetto del raggirò ordito da terzi (in senso conforme, recentemente, Collegio ABF Palermo n. 2373/23 e n. 2374/23).

Parte ricorrente dà evidenza del fatto che le operazioni siano state eseguite nella stessa giornata e nel corso di pochi minuti.

A tal riguardo deve essere richiamata la legge n. 166/2005 e il relativo decreto ministeriale di attuazione n. 112/2007, che hanno istituito un sistema di prevenzione delle frodi relative alle carte di pagamento fondato sulla centralizzazione dei dati identificativi di transazioni potenzialmente fraudolente in un apposito archivio informatizzato.

La disciplina specifica criteri precisi per l'identificazione del rischio di frode, come definito dall'articolo 8, lettera b), del suddetto decreto, prevedendo l'inclusione nell'archivio delle operazioni che manifestano determinate anomalie indicative di un possibile tentativo di frode.

In virtù di tali disposizioni, l'identificazione del rischio di frode è subordinata alla manifestazione di comportamenti transazionali inusuali, quali un numero elevato di richieste di autorizzazione in breve tempo, l'esaurimento dell'importo disponibile sul plafond della carta di pagamento in un lasso di tempo limitato, o la realizzazione di transazioni da paesi diversi in un intervallo temporale estremamente ristretto.

Seguendo l'articolo 9 del decreto, al verificarsi di una o più di queste condizioni, il soggetto che ha effettuato la segnalazione è obbligato a intraprendere un'attività di monitoraggio delle operazioni sospette per un periodo che non deve eccedere le 72 ore. Al termine di questa fase di vigilanza, è necessario che l'esito del monitoraggio venga comunicato, con l'intento di adottare tempestivamente le



misure più appropriate per contrastare e prevenire la realizzazione effettiva di frodi, tutelando così sia gli interessi degli utenti che l'integrità del sistema di pagamento.

Deve essere altresì osservato che tale disciplina trova applicazione anche alle operazioni di pagamento on line, poiché deve ritenersi che il principio in esso dettato vada esteso ad ogni ipotesi di operazioni fraudolente (in senso conforme, Collegio ABF Palermo, 1287/2023). Sulla base di ciò, pur in presenza di colpa grave del cliente, l'integrazione dell'ipotesi della sussistenza dell'indicatore di frode, induce questo Collegio nella determinazione di ripartire la responsabilità tra il ricorrente e l'intermediario.

Tenuto conto delle circostanze della frode e della condotta del ricorrente, tale responsabilità può essere assegnata all'intermediario nella misura del venti per cento della somma effettivamente sottratta al ricorrente che ascende ad € 1.426,86. Da quando osservato, segue che l'intermediario è tenuto a restituire la somma di € 285,37.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 285,37.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
MARIA ROSARIA MAUGERI