

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 18/11/2025

FATTO

Il ricorrente, premesso di essere titolare della carta n. **836, emessa dalla resistente, come di seguito ricostruisce i fatti accaduti. In data 05.06.2025, subiva una frode informatica tramite il sito clone di W**, che lo ha indotto a effettuare un pagamento non voluto di € 399,00. Accortosi subito della circostanza, ha segnalato l'anomalia entro 10 minuti ma senza canali diretti dell'intermediario (né telefono, né chat) e ha potuto unicamente scrivere tramite un modulo/email. La contestazione è stata rigettata in data 14.06.2025 dall'intermediario, che ha sostenuto la correttezza dell'operazione effettuata in conformità a SCA. Sostiene che la resistente ha ignorato tutta la documentazione fornita, incluse le prove della manipolazione psicologia subita, evidenziando anche che la risposta è stata generica, evasiva e priva di azioni concrete, tanto che inviava un esposto alla Banca d'Italia, che ha aperto una formale istruttoria. Conclude che l'atteggiamento dell'intermediario è stato ostativo e dilatorio, aggravando la sua posizione.

Chiede all'ABF di dichiarare il suo diritto al rimborso di € 399,00, pari all'operazione fraudolenta subita, oltre al riconoscimento di un ulteriore importo di € 400,00 per "danni accessori" dovuti al comportamento della resistente.

L'intermediario eccepisce che la condotta descritta dal ricorrente rientra nella tipologia di frode detta phishing, posto che questi, seguendo le istruzioni impartite dalla controparte nel corso di una trattativa di compravendita tra privati, ha proceduto volontariamente all'esecuzione del pagamento, seppur in un contesto rilevatosi fraudolento. Argomenta che, poiché il ricorrente ha confermato di aver eseguito personalmente l'operazione contestata, non si applica alla fattispecie la disciplina delle operazioni di pagamento non autorizzate. Infatti, in simili circostanze, il prestatore di servizi di pagamento si limita a realizzare una delegazione di pagamento nei confronti del fornitore e di conseguenza l'eventuale inadempimento del fornitore del servizio o prodotto non è in alcun modo imputabile all'intermediario. Aggiunge che, in ogni caso, la transazione contestata è stata correttamente eseguita e l'operatività posta in essere è conforme ai limiti previsti dal prodotto sottoscritto dal ricorrente, il cui comportamento integra una condotta poca accorta nell'utilizzo dello strumento di pagamento. Sottolinea ancora che le frodi in tali contesti sono in costante aumento e dichiara di aver quindi avviato una campagna di rafforzamento del proprio piano di comunicazione all'intera clientela. Di conseguenza, alla luce degli avvisi presenti anche sul sito di e-commerce usato dal cliente, egli aveva a sua disposizione gli opportuni avvisi prima di registrarsi e approcciarsi alla compravendita online. Inoltre la formulazione del testo della notifica arrivata al ricorrente è stata predisposta per permettere di visualizzare immediatamente i dettagli rilevanti come importo ed esercente: dunque la semplice lettura di quanto comparso sul proprio dispositivo avrebbe impedito la prosecuzione del pagamento. Argomenta ancora che non sussistono gli indici che denotano il rischio frode ai sensi dell'art. 8 del D.M. 112/2007 e non può ravvisarsi in capo all'intermediario un obbligo generale di monitoraggio preventivo delle operazioni disposte dal cliente. Infine, con riferimento alla "mancanza di assistenza diretta", osserva che il ricorrente non avrebbe potuto annullare l'operazione da lui autorizzata anche alla luce dell'art. 17 del d.lgs. 11/2010 relativo all'irrevocabilità degli ordini di pagamento. Conclude che i fatti occorsi sono conseguenza di un comportamento gravemente negligente del ricorrente e nessuna responsabilità è ravvisabile in capo all'intermediario. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede all'ABF "il rimborso integrale dell'importo" contestato, relativo ad una operazione di pagamento on line, pari ad € 399,00 e il riconoscimento di "un importo forfettario di € 400,00 a titolo di danni accessori per l'assenza di assistenza diretta, l'inerzia nella gestione della contestazione, l'omissione nell'attivazione di contestazione sui circuiti e il disagio causato".

L'intermediario eccepisce in primo luogo l'inapplicabilità della disciplina di cui al d.lgs. 11/2010 evidenziando che l'operazione contestata è stata autorizzata dal ricorrente stesso, come peraltro dallo stesso dichiarato in sede di ricorso, nel quale afferma di essere stato "indotto a effettuare un pagamento non voluto di € 399,00". Ciò posto, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al favorevole regime di responsabilità previsto dalla PSD2.

Tuttavia, date simili circostanza, il Collegio può rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode 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 indici 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.

Date le circostanze come emergono dalla documentazione in atti, esaminate le comunicazioni intercorse col truffatore sul sito clone dell'esercente, l'operazione contestata appare scaturita da un fenomeno di *phishing* realizzato ai danni di parte ricorrente, che ha personalmente eseguito l'operazione, per quanto indotta dal truffatore, ed ha cercato assistenza da parte dell'intermediario solo dopo aver effettuato l'operazione contestata, non rilevandosi altresì indicatori di anomalia ai sensi del DM 112/2007, parte ricorrente è chiamata a sopportare l'intera perdita subita in conseguenza della truffa.

Parte ricorrente chiede, infine, il riconoscimento di un "importo forfettario di € 400,00 a titolo di danni accessori per l'assenza di assistenza diretta, l'inerzia nella gestione della contestazione, l'omissione nell'attivazione di contestazione sui circuiti e il disagio causato".

Tale domanda, tuttavia, non risulta supportata da alcuna evidenza probatoria e non può essere accolta. Come più volte ribadito da questo Collegio è "escluso che il danno patrimoniale e non patrimoniale possano considerarsi in *re ipsa* (cfr. Collegio di Coordinamento n. 1642/2019), l'onere della prova del danno patrimoniale patito va posto in capo al ricorrente, ai sensi dell'art. 2697 c.c., non essendo sufficiente la mera allegazione del danno" (Collegio di Bologna, decisione 10214/2023).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE