

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 25/11/2025

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Il 28/06/2025 con la carta di credito ha acquistato due biglietti per un concerto su una piattaforma di vendita online, per un importo totale di € 420,00.
- Durante il completamento della transazione è stata inspiegabilmente reindirizzata sul sito del diverso esercente M* sul quale ha perfezionato l'acquisto.
- Dubitando dell'autenticità di questo sito, ha contattato il servizio clienti del convenuto ed è stata così informata che la transazione non era stata eseguita per mezzo di istituti finanziari accreditati.
- L'addetta al servizio clienti ha, pertanto, provveduto a bloccare la sua carta di credito e l'ha rassicurata che, attraverso l'apertura di una contestazione per merce non conforme, avrebbe ricevuto il rimborso di quanto pagato.

- Non ha ricevuto alcun biglietto e l'esercente venditore si è reso irreperibile.
- Parte ricorrente chiede che le “venga riconosciuta la contestazione” e le “siano rimborsati € 420,00”.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Parte ricorrente ha personalmente eseguito l'operazione di pagamento per cui è ricorso, sicché non trova applicazione la disciplina di cui al d.lgs. n. 11/2010.
- In ogni caso, l'operazione di pagamento è stata correttamente eseguita mediante una procedura di autenticazione forte del cliente (modalità 3D secure), in particolare utilizzando il dispositivo mobile in uso alla ricorrente (elemento di possesso) e attraverso riconoscimento biometrico (elemento di inerenza).
- Parte ricorrente omette di fornire informazioni relative alle circostanze fattuali di una eventuale frode subita.
- La ricorrente dovrebbe rivolgere la propria richiesta di rimborso al venditore.
- L'intermediario chiede:
 - o che si dichiari l'inammissibilità del ricorso in quanto è inapplicabile la disciplina del d.lgs. n. 11/2010;
 - o che si dichiari la colpa grave della ricorrente e comunque l'infondatezza del ricorso e quindi il suo rigetto;
 - o in via subordinata, che si diminuisca l'entità del risarcimento ex art. 1227, comma 1, c.c. a causa del comportamento della ricorrente.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- Precisa di avere fornito numerosi screenshot che consentono di ricostruire la vicenda.

DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente lamenta di essere stata truffata nel momento in cui stava concludendo con la carta di credito una transazione online per l'acquisto di due biglietti per un concerto tramite il reindirizzamento in un altro sito e chiede pertanto il rimborso di € 420,00.

La ricorrente contesta l'esecuzione di una operazione di acquisto di importo pari a € 420,00, effettuata con la sua carta di credito su un sito internet fraudolento e produce la relativa evidenza dell'acquisto. In base alle informazioni e alla documentazione in atti, l'operazione per cui è ricorso è così sintetizzabile:

DATA GG/MM/AA	ORA	TIPOLOGIA	IMPORTO
28/06/25	11:24	Pagamento online con carta di credito	€ 420,00

La ricorrente riferisce che, dopo essersi avveduta della truffa, ha contattato immediatamente il numero di telefono dell'assistenza clienti del convenuto, parlando con un'operatrice che ha bloccato la carta di credito. Non constano tuttavia ulteriori argomentazioni né evidenze documentali di detto blocco.

Il Collegio evidenzia che il fatto della esecuzione da parte della ricorrente dell'acquisto online è pacifico tra le parti, risultando peraltro dichiarato anche nel reclamo oltre che nel ricorso. Considerato che la ricorrente ha personalmente eseguito l'operazione contestata, l'intermediario chiede la conseguente disapplicazione del regime di responsabilità ex d.lgs. n. 11/2010. In tal senso, il convenuto produce in atti i log dai quali si evince che l'operazione è stata autenticata utilizzando il fattore biometrico e riferisce che il pagamento è stato effettuato dallo smartphone certificato della ricorrente, non risultando evidenze riguardo all'avvenuta associazione di un nuovo dispositivo al conto corrente della stessa.

Ciò acclarato in punto di fatto, secondo l'orientamento consolidato, qualora l'operazione sia eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), questa deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime speciale previsto dalla PSD2. In questi casi, non è dunque configurabile una responsabilità oggettiva del PSP. Il Collegio può comunque 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: 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; 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; mancato rilievo di indizi 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. Tali principi sono stati ribaditi dal Collegio di Coordinamento nella decisione n. 8671/2024.

Chiarita la questione della normativa applicabile, riguardo alla dinamica della truffa il Collegio rileva che parte ricorrente nel ricorso dichiara di aver acquistato due biglietti per un concerto all'interno di un sito internet, ma al momento del perfezionamento dell'acquisto è stata reindirizzata su un diverso sito rivelatosi poi fraudolento, dal momento che la stessa non ha mai ricevuto i biglietti acquistati. La ricorrente non riferisce ulteriori circostanze sulla frode subita, ma allega al ricorso degli screen-shot di messaggi, dai quali risulta che questi sono stati a lei apparentemente inviati da una persona privata intenzionata a rivendere i due biglietti in questione, la quale le ha trasmesso in chat un link per procedere all'acquisto. Dai messaggi si desume chiaramente che la ricorrente ha cliccato su detto link e proceduto all'acquisto. Alla luce di quanto dichiarato e allegato il Collegio ritiene che l'operazione contestata sia stata originata da un iniziale smishing poi perfezionato con la tecnica del c.d. social hacking, una tipologia di truffa fondata sull'impartire istruzioni manipolative al titolare di un conto corrente, lasciando che sia lo stesso a disporre e autenticare i singoli pagamenti.

In atti non sono versate evidenze riguardanti i due siti internet dove la ricorrente ha iniziato e completato l'acquisto. Sul punto, la ricorrente precisa unicamente che il sito su cui ha acquistato i biglietti aveva una "pagina internet corrispondente al vero esercente". La ricorrente produce inoltre le schermate di due mail ricevute dal servizio di assistenza clienti del secondo sito, sul quale la ricorrente sarebbe stata reindirizzata. Dal contenuto di tali mail si evince che l'esercente del sito si occupa di compravendita di

cryptoattività e le riferisce che lei ne ha acquistate a favore di un wallet terzo al quale il merchant non ha però accesso.

Orbene, da quanto sopra esposto, a prescindere da qualsiasi valutazione del comportamento tenuto dalla ricorrente, il Collegio ritiene che nella vicenda in esame, per un verso, non si riscontri alcuna colpa imputabile all'intermediario e, per l'altro, che la ricorrente non possa avanzare pretese nei confronti di quest'ultimo, da ritenere completamente estraneo ai fatti oggetto del ricorso in quanto le contestazioni non attengono all'operazione di pagamento in sé, bensì al rapporto sottostante intercorso con l'apparente venditore. Peraltro, la ricorrente non contribuisce a chiarire la dinamica dei fatti, giacché non versa in atti evidenze relative ai due siti internet in cui asserisce di aver iniziato e completato l'acquisto.

Per tutto quanto sopra esposto, il Collegio ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE