

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente, nel proprio ricorso, sostiene che:

- ai fini dell'acquisto di un'automobile, in data 06/11/2023, provvedeva a versare in favore di un sedicente venditore l'importo del prezzo pattuito, pari a € 9.350,00; tuttavia, il bene non veniva consegnato;
- in data 10/11/2023, giorno pattuito per la consegna, avvedutasi di essere stata vittima di una truffa, chiamava l'intermediario;
- l'intermediario, oltre a comunicarle la non necessità di compilare il modulo di disconoscimento, richiamava il bonifico e la invitava a ritelefonare il giorno seguente per avere conferma;
- il giorno seguente non era possibile comunicare con il servizio clienti in quanto nel weekend è disponibile esclusivamente il risponditore automatico;
- la settimana successiva un altro operatore la informava di dover inviare il modulo di disconoscimento, che provvedeva quindi a inoltrare via email;
- non riceveva alcun riscontro;
- in data 19/02/2025 presentava reclamo all'intermediario, che veniva riscontrato negativamente;
- un intervento tempestivo da parte di operatori preparati avrebbe potuto cambiare l'esito della vicenda;
- sarebbe necessario un controllo delle credenziali dei destinatari dei pagamenti.

Pertanto, chiede il rimborso della somma di € 9.350,00.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa, afferma che:

- la rappresentazione dei fatti presentata dalla cliente contiene la dichiarazione per cui è stata la stessa cliente ad effettuare l'operazione;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010;
- ferma restando l'inapplicabilità della predetta disciplina, l'operazione è stata comunque correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- la responsabilità del prestatore di servizi è limitata all'esecuzione corretta dell'operazione di pagamento conformemente all'ordine di pagamento dell'utente;
- è stata avviata procedura di recall del bonifico, ma la relativa richiesta è stata declinata.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto n. 1 operazione contestata del valore di € 9.350,00 eseguita tramite bonifico bancario personalmente del ricorrente ad esito di una truffa la cui dinamica viene descritta nella denuncia in atti nei medesimi termini del ricorso.

È pacifico che l'operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggirò – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore.

Secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata; pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010.

Nella fattispecie in esame, pertanto, il Collegio non procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Fermo che, in caso di operazioni compiute direttamente dal cliente, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, secondo l'orientamento dei Collegi è ipotizzabile una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga 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 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.

Al riguardo, la cliente contesta il non intervento tempestivo dell'intermediario, che avrebbe potuto bloccare il conto a seguito di una verifica sul beneficiario, nonché l'assenza di modalità di comunicazione e informazione idonee.

In particolare, la cliente fa presente che, ad un primo contatto con l'intermediario, veniva rassicurata sull'esito positivo della procedura di recall e informata sulla non necessità del modulo di disconoscimento, salvo poi ricevere successiva smentita da parte di un altro operatore.

Sul punto, l'intermediario afferma che, a seguito dell'esplicita richiesta della cliente, operata in data 10/11/2023, ha avviato la procedura di richiamo del bonifico, che tuttavia è stata declinata, come da evidenze documentali che vengono prodotte in atti.

Pertanto, nel caso di specie, il Collegio ritiene non sussistere responsabilità dell'Intermediario neppure in termini di concorso con la conseguenza che il ricorso deve essere respinto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE