

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - SALVATORE SICA

Seduta del 16/12/2025

FATTO

In data 02.03.2025 la ricorrente, ritenendo provvedere all'acquisto *online* di un elettrodomestico, eseguiva un bonifico di € 231,50 in favore dell'IBAN indicato sul sito del venditore. Soltanto in seguito si accorgeva di essere vittima di una truffa. Esperita infruttuosamente la fase di reclamo, si rivolge all'Arbitro per ottenere il rimborso di quanto fraudolentemente sottratto. Lamenta, altresì, il ritardo nella procedura di *recall* da parte dell'intermediario.

Quest'ultimo, costituitosi, sottolinea che l'operazione contestata è stata effettuata direttamente dalla ricorrente. Chiede, quindi, che il ricorso sia rigettato.

DIRITTO

La ricorrente chiede il rimborso di € 231,50, per un bonifico eseguito in data 02.03.2025 che, dunque, ricade nell'ambito della vigenza temporale del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 che ha recepito la c.d. PSD2 (Direttiva 2015/2366/UE).

Tuttavia, dall'analisi della vicenda emerge chiaramente che il pagamento è stato eseguito ed autorizzato dalla stessa ricorrente, che, indotta in errore, riteneva di corrispondere il prezzo per l'acquisto di un elettrodomestico.

In casi analoghi a quello in esame, questo Collegio ha rilevato che «non si tratta, peraltro, di un'operazione eseguita da terzi non autorizzati, bensì di un pagamento eseguito dalla stessa ricorrente, sia pure indotta in errore da terzi» (Coll. Roma, decisione n. 22301/2021). È stato altresì evidenziato che «[...] la ricarica della carta prepagata, contestata dal ricorrente, non sia configurabile come "operazione non autorizzata" (dalla parte ricorrente) e, dunque, sfugga all'ambito di applicazione delle norme del d.lgs. n. 11/2010 [...]» (Coll. Roma, decisione n. 10692/2022).

Ad ogni buon conto, il profilo della sicurezza e della protezione dell'utente è stato valorizzato da alcuni Collegi territoriali (v. Coll. Roma, decisione n. 361/2025; Coll. Milano, decisione n. 8435/2023; Coll.

Napoli, decisione n. 6488/2023), per i quali l'inapplicabilità degli artt. 10 ss. d.lgs. n. 11/2010 per le operazioni "sotto dettatura" non esclude l'applicazione delle altre disposizioni del d.lgs. citato (il riferimento, in particolare, è al Titolo II, rubricato "Diritti ed obblighi delle parti") né della generale disciplina codicistica.

Ebbene, per quanto riguarda l'ipotesi in esame, va esclusa ogni responsabilità da parte dell'intermediario nella dinamica che ha portato l'utente a eseguire l'operazione, atteso che, in base alle dichiarazioni della stessa ricorrente, la truffa non si è svolta su canali riferibili alla resistente. Invero, le informazioni truffaldine in cui si è imbattuta la ricorrente possono essere considerate come quelle «forme di accalappiamento [...] ormai note al pur non espertissimo navigatore di internet» stigmatizzate dal Collegio di Coordinamento nella decisione n. 3498/2012.

Per quanto riguarda la lamentata tardività del *recall*, l'intermediario ha affermato di aver inutilmente tentato di recuperare le somme fraudolentemente sottratte e che, tuttavia, la procedura ha avuto esito negativo. In proposito è anche opportuno evidenziare che il bonifico è stato disposto in modalità istantanea e che la richiesta di storno all'intermediario è stata avanzata dalla ricorrente dopo sei giorni (segnatamente in data 08.03.2025).

Infine, priva di pregio è la contestazione svolta dalla ricorrente in ordine alla mancata adozione del sistema VoP (*Verification of Payee*) prescritto dall'art. 5-*quater* del Regolamento UE 2024/866 e che non trova applicazione per la controversia in esame, atteso che la richiamata disposizione è entrata in vigore in data 09.10.2025.

In conclusione, il ricorso non è meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE