

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Con ricorso presentato il giorno 11 settembre 2025, la ricorrente riferisce di avere denunciato, in data 9 settembre 2025, di essere stata oggetto di frode informatica ad opera di ignoti truffatori contattati attraverso nota

piattaforma di social media, che si sarebbe concretizzata nell'esecuzione di n. 5 (cinque) bonifici istantanei, per un importo complessivo pari a € 612,00, disposti tra il 4 e l'8 settembre 2025 tramite accesso all'area riservata dei servizi di internet banking dell'intermediario convenuto. Di conseguenza, disconoscendo gli addebiti registrati sul proprio conto corrente sopra evidenziati, la ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 612,00 relativa alle operazioni di pagamento contestate e disconosciute, in quanto frutto di frode informatica la cui responsabilità è asseritamente da imputare all'intermediario convenuto, che non avrebbe saputo impedire una violazione al proprio sistema informatico da parte dei truffatori.

L'intermediario convenuto, con le controdeduzioni, sostiene la sua regolare esecuzione delle operazioni in oggetto, evidenziando inoltre come i menzionati pagamenti siano stati personalmente e volontariamente eseguiti dalla ricorrente, che si è resa responsabile di una condotta gravemente imprudente, contribuendo causalmente al perpetrarsi di "una frode che presentava evidenti indici di anomalia". Chiede, dunque, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto.

DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio concerne la rimborsabilità o meno in favore di parte ricorrente della somma fraudolentemente sottratta mediante svolgimento di operazioni disconosciute. Si tratta, in particolare, di n. 5 (cinque) bonifici istantanei, di importo complessivo pari a € 612,00, disposti il 4 e l'8 settembre 2025. Le suddette operazioni sono state eseguite direttamente dalla ricorrente mediante accesso all'area riservata dei servizi di internet banking del convenuto. Alla data di effettuazione delle operazioni contestate era vigente il D. Lgs. n. 11/2010, modificato a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 218/2017 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD II). Pertanto, la sussistenza delle responsabilità che le parti della controversia odierna vicendevolmente si addebitano dovrebbe essere valutata in base a quanto previsto da tale decreto con riferimento a entrambi i profili caratterizzanti l'onere probatorio, ossia l'accertamento della regolare autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento, nonché l'accertamento dell'eventuale colpa grave dell'utilizzatore dei servizi di pagamento. Senonché, dall'analisi della documentazione versata in atti, con riferimento alla dinamica della truffa di cui è ricorso, non è contestata la circostanza che la cliente dichiarò chiaramente di aver dato seguito alle indicazioni ricevute dai truffatori, effettuando personalmente le menzionate transazioni online, per l'importo complessivo di € 612,00, credendo di effettuare una serie di bonifici per "attività speciali" a seguito dei quali avrebbe successivamente recepito sul proprio conto corrente di corrispondenza un importo maggiorato del 30% a titolo di rendimento. La cliente, quindi, sia pure cadendo vittima di un raggio, ha personalmente eseguito le istruzioni date dai truffatori – i quali, peraltro, non si sono mai presentati come operatori dell'intermediario – che hanno portato al perfezionamento dei suddetti pagamenti online, successivamente contestati e disconosciuti. Orbene, in casi simili, in modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate dall'utilizzatore dei servizi di pagamento, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggio subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate, ex art. 10 D. Lgs. n. 11/2010, dovendo, piuttosto, essere inquadrare nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 2419/2025, n. 432/2023 e n. 12726/2022; Collegio di Roma, Decisione n. 8538/2021). Pertanto, in caso di operazioni compiute direttamente dall'utilizzatore dei servizi di pagamento, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, non sussistendo i presupposti previsti dalla PSD II per il rimborso della somma richiesta da parte ricorrente (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 638/2025, n. 13472/2023 e n. 15827/2022; Collegio di Bari, Decisione n. 6757/2025). Conseguentemente il rigetto del ricorso, anche in relazione all'assenza, nel caso di specie, di comportamenti o atti tali da consentire di far configurare una responsabilità concorrente a carico del prestatore di servizi di pagamento (PSP) secondo le norme di diritto comune, proprio in relazione alla natura

della truffa di cui è ricorso, nella quale, secondo la consolidata giurisprudenza dell'Arbitro, l'unico obbligo che grava sull'intermediario è solo quello di eseguire gli ordini di pagamento impartiti (e quindi appositamente autorizzati) dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, con la conseguenza che i profili imputabili alla sua responsabilità sono solo quelli relativi all'eventuale inadempimento o inesatto adempimento di detto obbligo (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 6732/2025 e n. 14351/2022; Collegio di Napoli, Decisione n. 10488/2025; Collegio di Roma, Decisione n. 6531/2016; Collegio di Coordinamento, Decisioni n. 1260/2014 e n. 1259/2014).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE