

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANTONINO FRANCESCO PLATANIA

Seduta del 11/12/2025

FATTO

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 4.860,00, corrispondente all'importo di operazioni disconosciute eseguite fraudolentemente da terzi non autorizzati lamentando che in data 19/03/2025, riceveva un SMS da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario, contenente la richiesta di autorizzazione di un pagamento di euro 4.860,00 da un altro dispositivo, e un numero da contattare per il disconoscimento. Preoccupata, contattava l'utenza in calce all'SMS, da cui rispondeva un sedicente operatore dell'intermediario che la invitava ad effettuare a mezzo di bonifico uno storno del suddetto importo. Convinta anche dalla contestuale ricezione di SMS sul canale ufficiale dell'intermediario, procedeva, alle ore 19:47, a disporre l'operazione. La sera stessa, accortasi della truffa per l'assenza di fondi sul conto, ha tentato invano di annullare l'operazione tramite app e si è rivolta al numero verde della resistente per richiedere il recall. La ricorrente ritiene che l'intermediario non ha fornito sistemi adatti a prevenire e rilevare la frode.

Costituitosi l'intermediario convenuto eccepisce che dalle verifiche effettuate, le operazioni contestate risultano essere state disposte ed autorizzate personalmente dalla ricorrente e nessuna violazione dei sistemi è stata riscontrata. La stessa ricorrente ha affermato di aver eseguito l'operazione, sebbene indotta da terzi e di aver contattato il numero in calce all'SMS prima della disposizione del bonifico ne consegue che l'operazione contestata è stata perfezionata con il suo consenso. Infine l'SMS ricevuto dalla ricorrente, pur essendo inserito nel canale ufficiale dell'intermediario, non presenta alcun elemento di messaggio genuino e il numero di cellulare ***836 in calce all'SMS fraudolento, non è riconducibile all'intermediario. l'SMS alert ricevuto dalla ricorrente precisava chiaramente che era stato

autorizzato un bonifico a favore di un nuovo beneficiario. Tale segnalazione avrebbe dovuto far insospettare la ricorrente.

Con repliche del 05/11/2025 insiste sui motivi del ricorso e parte ricorrente con controrepliche del 20/11/2025 ribadisce quanto già eccepito nelle controdeduzioni.

DIRITTO

1) Con il presente ricorso, parte ricorrente contesta l'esecuzione fraudolenta di n. 1 bonifico ordinario, effettuato da app mobile in data 19/03/2025, alle ore 19:47, per un importo di euro 4.860,00 (escluse le spese di commissione di euro 2,33).

Da quanto riferito da parte istante in sede di denuncia, emerge che: - in data 19/03/2025, alle ore 19:37, ha ricevuto un SMS dal numero apparentemente riconducibile a quello dell'intermediario, contenente la richiesta di autorizzazione di un pagamento di euro 4.860,00 da un altro dispositivo, e un numero da contattare per il relativo disconoscimento; preoccupata del contenuto del messaggio decideva di contattare l'utenza indicata in calce; - che al suddetto numero rispondeva un sedicente operatore dell'intermediario, il quale la informava che per effettuare lo storno del relativo bonifico era necessario che seguisse le sue istruzioni; la ricorrente, convinta anche dalla simultanea ricezione di vari SMS all'interno della chat dell'intermediario, procedeva, alle ore 19:47, a disporre un bonifico ordinario per un importo pari a euro 4.860,00; subito dopo, il truffatore la informava che l'operazione di storno era andata a buon fine e di attendere qualche ora per ricevere la conferma sul conto; alle ore 23:00, accortasi della truffa per l'assenza di fondi sul conto, ha tentato, senza successo, di bloccare il bonifico tramite app; in seguito, si rivolgeva al numero verde dell'intermediario per richiedere assistenza e procedeva a sporgere denuncia alla polizia postale.

Dall'esposizione dei fatti, è possibile dunque concludere che l'operazione contestata, sebbene per via del raggirio operato dai malfattori, sia stata eseguita personalmente da parte ricorrente.

Pertanto, risulta essere inapplicabile la disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II).

Si fa difatti presente che in casi simili, in modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate dal cliente, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggirio subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate.

I Collegi hanno ritenuto che, 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 regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura"). Sul punto, si riporta, ex pluris, la decisione del Collegio di Palermo n. 2787/24 del 04/03/2024: "Nella fattispecie, sulla base della documentazione agli atti, e in particolare delle dichiarazioni confessorie rilasciate dal ricorrente, risulta che lo stesso - seguendo le istruzioni di un truffatore - ha personalmente effettuato l'operazione di trasferimento di denaro oggetto di contestazione, prestando il suo consenso all'esecuzione della stessa, che è pertanto avvenuta mediante corretta autenticazione. Trattasi, pertanto, di operazione che non rientra tra le c.d. transazioni non autorizzate (cfr., ABF Palermo, n. 10042/2020; ABF Roma, n. 4685/2021, ABF Milano, n. 13553/2021), regolate dalle disposizioni normative sopra richiamate ed invocate dal ricorrente, il quale ha personalmente effettuato l'operazione contestata. 3. Ciò determina il rigetto del ricorso".

Il Collegio non rileva indici di anomalia contestati dalla ricorrente in quanto l'intermediario ha evidenziato di aver inviato un messaggio antifrode alla ricorrente, ma la ricorrente non avrebbe tempestivamente annullato l'operazione. Tale ricezione è confermata dalla stessa ricorrente che riproduce e fornisce evidenza dello screen.

Infine la ricorrente evidenzia di aver tentato il richiamo del bonifico alle ore 22.49 del 19.03.2025 e in sede di repliche ha evidenziato come, essendo stata l'operazione disposta alle ore 19.47, il cut-off fissato alle ore 20.00 non avrebbe consentito concretamente l'annullamento dell'operazione. L'intermediario ha in primo luogo dato evidenza dell'esito negativo del recall e rilevato che la tipologia di bonifico è descritta nel contratto sottoscritto dalla cliente ed era già stata utilizzata da parte ricorrente. Pertanto, le condizioni economiche, nonché le caratteristiche di non revocabilità dopo le ore 20.00 della data di esecuzione sarebbero dovute essere note alla ricorrente.

Il Collegio per quanto sopra ritiene non meritevole di accoglimento la domanda proposta dal ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE