



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 02/12/2025

FATTO

La ricorrente come di seguito ricostruisce i fatti accaduti.

In data 13.08.2025 riceveva sulla propria utenza telefonica un SMS che segnalava un bonifico sospeso, con l'indicazione di contattare un numero qualificato come assistenza clienti dell'intermediario. Allarmata per il contenuto del messaggio, chiamava il numero indicato e un operatore la informava dell'uso indebito della carta e che si stavano susseguendo degli acquisti presso un mobilificio, per l'ammontare complessivo di € 4.890,00. Sempre rimanendo in linea, l'operatore la invitava a vedere su internet cosa fosse il bonifico revocativo, chiedendo di fare questo tipo di operazione per "stornare" le somme relative agli acquisti di cui sopra. Trovandosi in una zona con scarsa copertura internet, la ricorrente riusciva a collegarsi alla rete una sola volta per capire cosa fosse un bonifico revocativo e leggeva che si trattava di una azione finalizzata ad annullare l'esecuzione di un pagamento e ottenere il riaccredito dei fondi sul proprio conto. Angosciata per la crescita esponenziale degli importi e credendo all'onestà della chiamata, si lasciava guidare dall'operatore nell'esecuzione di un bonifico. Inoltre, nel corso della telefonata l'operatore riferiva che anche la questura di Monza l'avrebbe contattata, perché stava indagando sulla truffa delle carte di credito. In effetti pochi secondi dopo la ricorrente riceveva una telefonata da un sedicente ispettore della questura. Riusciva a controllare su internet sia il nominativo sia il numero, ed entrambi corrispondevano all'organigramma in

servizio e al numero della questura di Monza. Si avvedeva poi di essere stata vittima di una truffa, in quanto la somma non veniva riaccredita sul proprio conto e provvedeva la sera stessa a segnalare il pagamento tramite l'app dell'intermediario. Precisa che la segnalazione di frode è avvenuta a poche ore di distanza dal bonifico oggetto di contestazione, quando certamente le somme non erano state ancora accreditate sul conto del beneficiario ma, ciò nonostante, la banca ha tardato a rispondere e si è limitata solamente alla successiva segnalazione.

La ricorrente chiede la restituzione della somma fraudolentemente sottratta per un importo di € 4.890,00.

Parte resistente non presenta controdeduzioni.

DIRITTO

In via preliminare il Collegio rileva la mancata costituzione nel procedimento dell'intermediario convenuto, posto che questi non ha depositato le proprie controdeduzioni, sebbene il ricorso sia stato trasmesso tramite pec e risulti ricevuto in data 19.9.2025. Richiama sul punto «Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari» (Sez. VI, par. I), secondo cui *“Qualora il ritardo o l'assenza della documentazione dovuta dall'intermediario – anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte della segreteria tecnica – rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l'organo decidente valuta la condotta dell'intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione di quest'ultimo allo svolgimento della procedura, anche al fine dell'applicazione delle misure di cui al paragrafo 4”*.

Ciò posto, nel caso in esame la mancata presentazione delle controdeduzioni da parte dell'intermediario non rende impossibile per il Collegio l'assunzione di una chiara decisione nel merito. Tuttavia, il Collegio “non può esimersi dal sottolineare come il comportamento della parte convenuta si poga in contrasto con gli obblighi di correttezza e cooperazione gravanti sull'intermediario per consentire il buon funzionamento del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 1762 del 2016) e auspica che nelle prossime occasioni tale condotta possa essere riconsiderata (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 10281 del 2018)”.

Tanto premesso, la presente controversia ha ad oggetto la richiesta di rimborso di un bonifico eseguito personalmente dalla ricorrente a seguito di una truffa perpetrata in suo danno. Emerge infatti che l'operazione, sia pure a causa di un raggiro compiuto da un terzo, è stata eseguita ed autorizzata dalla parte ricorrente, come dalla stessa ammesso e come risulta anche dalla denuncia, e pertanto la fattispecie non è riconducibile a quella delle operazioni non autorizzate, ex art. 10 D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, dovendo piuttosto essere inquadrata nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore (ex art. 5)” (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8538 del 29 marzo 2021). Di conseguenza, in sintonia con l'orientamento dei Collegi territoriali (ex multis questo Collegio, decisioni n. 25959/2019 e 2290/2023; Collegio di Torino, decisione n. 12910/2021; Collegio di Roma, decisione 197/2021; Collegio di Milano, decisione n. 12638/2020), il Collegio, escluso che un'operazione compiuta personalmente dall'utente dello strumento di pagamento possa essere qualificata come “non autorizzata”, cioè in difetto di consenso da parte del pagatore (art. 5 del d. lgs. n. 11/2010), per quanto la volontà della parte ricorrente nel caso in esame appaia viziata dal truffatore, rileva come non possa

che ritenersi assente ogni presupposto per un rimborso alla parte ricorrente delle somme fraudolentemente sottratte ai sensi degli art. 10 e 12 del d. lgs. n. 11/2010.

Peraltro, in tali casi, secondo il medesimo orientamento condiviso, ove l'operazione sia eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione) potrebbe venire in rilievo 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. Si tratta di circostanze che tuttavia, non presenti o non supportate da alcuna prova, non possono ritenersi rinvenibili nel caso in esame.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE