

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Il cliente riferisce di avere accettato una offerta di lavoro sul sito 5* che si è presto rivelata una truffa in conseguenza della quale quanto veniva indotto a effettuare ricariche in USDC e pagamenti a favore dei truffatori; di essere riuscito, su indicazione dei malfattori, ad aggirare il blocco antifrode inizialmente apposto dall'intermediario per due delle operazioni disconosciute; di avere presentato reclamo e denuncia alle autorità.

Chiede la restituzione dell'importo fraudolentemente sottrattogli, pari a circa 2.000,00 euro oltre le spese per la presentazione del ricorso.

L'intermediario controdeduce che la rappresentazione dei fatti offerta dal cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore; di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010; con riferimento alla presunta inadeguatezza dei sistemi antifrode, è lo stesso cliente ad ammettere di aver superato consapevolmente tutti gli alert antifrode predisposti, seguendo pedissequamente le istruzioni ricevute dal truffatore. Reputa sussistente la colpa grave del cliente per (i) la poca avvedutezza nei confronti della presunta offerta di lavoro, ricevuta via SMS ed in assenza di un contratto; (ii) aver predisposto dei pagamenti a favore dei truffatori (alcuni dei quali in criptovalute) nell'ambito di un presunto rapporto di lavoro; (iii) non essersi insospettito neanche quando gli è stato chiesto di disporre un bonifico ad un IBAN a lui non intestato, indicando il proprio nominativo come beneficiario.

Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il cliente disconosce cinque operazioni eseguite a valle di una truffa e chiede la restituzione dei relativi importi. Si tratta, in particolare, di quattro operazioni di trasferimento di USDC presso altro wallet disposte con P* (rispettivamente di 65,00; 89,00; 65,202109; 1362,370128) e di un bonifico in euro (di € 781,86), effettuate tra le ore 15.52 del 21/08/2025 e le ore 14.23 del 24/08/2025.

La narrazione dei fatti versata in atti induce a ritenere che le operazioni contestate siano state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto i pagamenti, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore, non solo in fase di esecuzione delle operazioni ma anche per aggirare i blocchi antifrode adottati dei sistemi dell'intermediario.

In casi del genere, quando è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione non può configurarsi come fraudolenta e perciò rientrando nell'ambito di applicazione della disciplina di cui al d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, dovendosi la stessa considerare invece come autorizzata. Secondo l'interpretazione consolidata dei Collegi territoriali, la disposizione contenuta nell'art. 5 del D. lgs. 11/2010 in tema di consenso necessario del pagatore, letta congiuntamente ai successivi artt. 9 e 10, induce a reputare "autorizzata" l'operazione eseguita personalmente dal cliente ancorché il consenso sia corrotto dal dolo del frodatore: per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggiro subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente (Coll. Milano, dec. nn. 8007/2020; 19945/2021, 11546/2019; Coll. Roma, dec. n. 4658/2021).

Ciò non esclude naturalmente che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità del caso e delle modalità con le quali si è realizzata la truffa, possa individuare altri e diversi eventuali profili di responsabilità, per esempio sul versante del rispetto degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul bonus argentarius; profili che, nel caso di specie, non ricorrono. Risulta infatti che l'intermediario ha tempestivamente provveduto a sospendere cautelativamente alcune delle operazioni ed anche a somministrare un questionario volto ad allertare il cliente sulla insidiosità delle operazioni. Tali interventi sono stati vanificati dallo stesso cliente, il quale ha riconosciuto di avere compilato il questionario sotto dettatura dei truffatori (allega al riguardo la chat intrattenuta con i truffatori che suggerivano le risposte da inserire) e di avere aggirato la misura precauzionale adottata dall'intermediario, annullando l'operazione sospesa e disponendone una nuova di medesimo importo, dopo avere ricevuto un ulteriore quesito circa l'affidabilità del destinatario.

Quanto al confuso richiamo all'art. 33 cod. cons. contenuto nel corpo del ricorso, il cliente non specifica quali clausole del contratto che lo lega all'intermediario determinerebbero un significativo squilibrio di diritti e obblighi.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE