

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 13/01/2026

FATTO

1. Con ricorso del giorno 8.9.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- è stata vittima di due episodi di truffa, verificatisi nel luglio e nel novembre 2024;
- in particolare, nel luglio del 2024, dopo aver cliccato sul banner di un sito di trading online, veniva aggiunta ad una chat di gruppo all'interno di un social network di messaggistica;
- in tale contesto ha avviato una conversazione con un sedicente broker, il quale la induceva ad effettuare alcuni investimenti;
- si è poco dopo resa conto di essere stata vittima di una truffa;

- successivamente, il 29.10.2024, riceveva una mail di un sedicente funzionario della ***, che si offriva di aiutarla a recuperare il proprio denaro sottrattole nella truffa precedente;
- seguivano una serie di scambi di mail e messaggi, tramite i quali veniva indotta ad eseguire ulteriori pagamenti sia tramite carta che con bonifico, all'asserito scopo di consentire lo svincolo delle somme;
- si rendeva nuovamente conto di essere rimasta vittima di una truffa, ma l'intermediario riscontrava negativamente i suoi reclami.

Atteso l'esito negativo del reclamo, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro la restituzione delle somme fraudolentemente addebitate sul proprio conto.

2. L'intermediario si costituiva deducendo quanto segue;

- in via pregiudiziale, l'improcedibilità della domanda in quanto imprecisa e generica;
- nel merito, che tutte le operazioni *de quibus* erano pacificamente state eseguite dalla ricorrente;
- quest'ultima ha agito senza applicare il grado minimo di diligenza richiesto.

Chiedeva dunque il rigetto del ricorso.

3. In sintesi, il ricorrente ha così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:

"chiedo il disconoscimento dei pagamenti effettuati con carta di credito e bonifici dalla banca...".

Parte resistente:

"in via pregiudiziale, dichiarare inammissibile [il ricorso]...in via principale, rigettarlo".

DIRITTO

1. Preliminarmente, va esaminata l'eccezione pregiudiziale dell'intermediario.

Sul punto, letti congiuntamente ricorso e allegati, osserva il Collegio come sia senza dubbio possibile ricostruire *petitum* e *causa petendi* della domanda della ricorrente, tanto è vero che l'intermediario si è ampiamente difeso anche nel merito.

Attesa la stessa natura dell'ABF, avanti il quale la procedura è senz'altro meno rigida di quella in vigore per i procedimenti civili, e sulla base degli orientamenti consolidati, in base ai quali la domanda va identificata tramite la lettura congiunta di reclamo e ricorso (Coll. Bologna, dec. 4205/2025) e solo ove sia impossibile identificarne il contenuto il ricorso vada dichiarato inammissibile (Coll. Milano, dec. 21245/2021) il Collegio rigetta l'eccezione.

2. Sempre in via preliminare, il Collegio osserva come la ricorrente agisca sulla base di due reclami, datati 23.7.2024 e 27.11.2024. I reclami hanno ad oggetto differenti operazioni, il primo riferendosi alla truffa del luglio 2024, il secondo a quella del novembre 2024.

Ora, come è noto, le Disposizioni ABF (sez. 6, § 1) stabiliscono che il ricorso vada presentato entro 12 mesi dal reclamo. Nel caso di specie, essendo il ricorso stato depositato il giorno 8.9.2025, il Collegio ritiene inammissibile la domanda quanto alle operazioni effettuate nel luglio 2024.

3. In via ulteriormente preliminare, rileva il Collegio come il modulo di disconoscimento del novembre 2024 (l'unico per cui, come chiarito al punto precedente, si procede all'esame della domanda) abbia ad oggetto la sola operazione eseguita con carta di credito, e non i bonifici.

Il Collegio di Coordinamento (dec. 7716/2017) ha chiarito che il reclamo deve avere ad oggetto, ai fini della corretta instaurazione del contraddittorio sin dalla fase precedente il giudizio arbitrale, la medesima questione poi proposta con il ricorso.

Pertanto, il Collegio può prendere in considerazione ai fini del presente procedimento un'unica operazione, quella eseguita con carta di credito il 7.11.2024, per la quale è stato fatto dalla ricorrente formale disconoscimento. È viceversa inammissibile la domanda relativa alle operazioni eseguite nel novembre 2024 mediante bonifico.

4. Nel merito, l'operazione contestata è stata posta in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

5. Ciò posto, si rileva come nel caso di specie risulti pacifico che l'operazione sia stata posta in essere dalla stessa ricorrente.

Ora, in base ad un orientamento condiviso tra i Collegi (Coll. Milano, dec. 115/2023; Coll. Bologna, dec. 11161/2022; Coll. Bologna, dec. 273/2023) in queste circostanze, dal momento che la coartazione della volontà avviene a monte dell'esecuzione dell'operazione, che viene portata a termine direttamente dal cliente, non si applicano le disposizioni del d. lgs. 11/2010 sui pagamenti non autorizzati, essendo qualificati come tali, ex art. 5 d. lgs. 11/2010, solo quelli effettuati senza il consenso del pagatore. Il principio è stato ulteriormente ribadito dal Collegio di Coordinamento con propria decisione 8671/2024, ove si afferma che “, ove si afferma che *“i pagamenti interamente eseguiti dal titolare dello strumento di pagamento non rientrano, secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, nella fattispecie della responsabilità oggettiva del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni non autorizzate dai clienti: fattispecie che, come ha sottolineato la Corte di Giustizia nella decisione del 2 settembre 2021, causa C-337/20 (DM, LR contro Caisse régionale de Crédit agricole mutuel (CRCAM) – Alpes-Provence), è disciplinata in via esclusiva dal d. lgs n. 11/2010”*.

Diversamente opinando, si avrebbe il risultato aberrante di ritenere rilevanti tutti i vizi del consenso di colui che abbia autorizzato una operazione di pagamento, e così non solo il dolo, come nel caso di specie, ma anche la violenza e l'errore, imputando tali vizi direttamente all'intermediario incolpevole. Di conseguenza, ad esempio, in caso di errore ex art. 1429 c.c., l'intermediario che abbia prestato un servizio di pagamento relativo ad un contratto viziato sarebbe tenuto alla restituzione delle somme alla parte in errore; così come, in caso di pagamento imposto con violenza al cliente nel corso di una rapina nella sua abitazione, sarebbe sempre l'intermediario a dover risarcire il cliente medesimo.

Sul punto, è stato pertanto concluso che *“per quanto la volontà del cliente di effettuare tale operazione sia stata viziata per effetto del raggirò subito dal terzo ignoto, il previo consenso autorizzativo dell'istante appare dirimente per escludere la natura indebita del pagamento e, correlativamente, l'esistenza di un obbligo restitutorio in capo alla convenuta”* (Coll. Roma, 1907/2021). Questo Collegio ha avuto modo in più occasioni di ribadire tale orientamento, da ultimo con dec. 6612/2025.

6. Dunque, non ponendosi come si è visto il problema di verificare la corretta autenticazione dell'operazione fraudolenta, occorre verificare se vi sia stata, nella fattispecie, una colpa grave del cliente, ed eventualmente un concorso di colpa dell'intermediario.

Ad avviso del Collegio, non vi è dubbio sulla colpa della ricorrente, tenuto conto del fatto che essa ha imprudentemente eseguito pagamenti nei confronti di sconosciuti “incontrati” su sistemi di messaggistica, allo scopo -prima- di conseguire guadagni tramite trading online, e in seguito di recuperare il proprio denaro, fidandosi di sedicenti funzionari della *** e inducendosi ad effettuare ulteriori pagamenti sulla base della inverosimile tesi che ciò fosse necessario per essere in seguito indennizzata della truffa precedentemente subita.

Va inoltre rilevato come sia davvero negligente il comportamento di chi, essendo stato già vittima di una truffa, si esponga ad un nuovo raggirò con modalità sostanzialmente analoghe.

Va aggiunto, infine, che la ricorrente non ha prodotto alcuna evidenza riguardo ai contatti avuti con i truffatori, circostanza che in più occasione questo Collegio ha ritenuto indice di negligenza (v. da ultimo Coll. Bologna, dec. 4788/2025).

Pertanto, nel merito, il ricorso andrà rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara parzialmente inammissibile il ricorso. Non accoglie per il resto.

IL PRESIDENTE