

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 27/01/2026

FATTO

Il ricorrente, proponendo il ricorso nei confronti di 3 intermediari (A-B-C), come di seguito ricostruisce i fatti accaduti.

In data 28 febbraio 2025 veniva contattato telefonicamente da un uomo che si diceva interessato all'acquisto di un quadro che aveva posto in vendita su di un marketplace on line. Concordato il prezzo nella misura di € 1.500,00, l'uomo proponeva il pagamento attraverso la ricarica della carta bancomat che il ricorrente gli aveva detto di possedere. Su invito del falso acquirente, quindi, il ricorrente si recava presso uno sportello ATM, vi inseriva la propria carta bancomat e seguiva le indicazioni telefonicamente suggerite, convinto che in quel modo andava ad abilitare la propria carta a ricevere il pagamento del prezzo concordato. L'uomo al telefono gli diceva che era necessario inserire un codice di sblocco per abilitare il pagamento, codice che questi gli avrebbe dettato telefonicamente e che presentando le ricevute poteva poi ritirare il contante allo sportello. Solo una volta a casa il ricorrente, controllando il suo estratto conto, realizzava che allo sportello bancomat in realtà aveva effettuato pagamenti per complessivi € 2.485,00 a favore di tre diverse carte ricaricabili. Cercava di mettersi in contatto telefonico con il sedicente acquirente che oramai non risultava più raggiungibile.

Dati tali fatti, il ricorrente eccepisce che l'intermediario A avrebbe potuto e dovuto adottare validi ed adeguati sistemi di sicurezza per impedire la consumazione di condotte illecite da parte di soggetti malintenzionati. L'intermediario C avrebbe potuto e dovuto adottare una interfaccia utente dello sportello ATM in grado di meglio evidenziare al cliente il tipo di operazione che andava ad eseguire, e cioè un pagamento a favore di un soggetto terzo e non una ricarica alla propria carta. Precisa inoltre che, durante le operazioni del 28/02/2025 non ha ricevuto dalla propria Banca alcun messaggio Alert sul proprio telefonino, laddove la ricezione di tali messaggi SMS lo avrebbe indotto a non proseguire con le operazioni, limitando enormemente i danni che ha invece subito. Conclude che la Banca avrebbe dovuto attivare dei limiti operativi all'effettuazioni di ricariche ripetute da una stessa carta di pagamento e molto ravvicinate nel tempo, osservando che i limiti di valore per le operazioni giornaliere di pagamento (€ 1.000,00 secondo le disposizioni contrattuali) sono stati ampiamente superati.

Il ricorrente chiede che i convenuti siano tenuti al rimborso della somma complessiva di € 2.485,00, oltre ad € 20 versati per la presentazione del ricorso.

L'intermediario A, in via preliminare, fa presente di essere mero collocatore della carta, emessa dall'intermediario B. Nel merito, precisa ed eccepisce quanto segue. La stessa piattaforma di vendita on line utilizzata dal cliente evidenzia di prestare la massima attenzione in relazione ad una modalità di truffa esattamente sovrapponibile a quella per cui è ricorso. Peraltro, il ricorrente ha ricevuto le notifiche in app relative alle operazioni contestate ed ha tenuto un comportamento non conforme alle raccomandazioni e alle ordinarie cautele da mettere in atto per transazioni della specie. Chiede il rigetto del ricorso.

L'intermediario B eccepisce che il cliente ha ammesso di aver effettuato personalmente le operazioni, per cui è inapplicabile la disciplina di maggior tutela relativa alle disposizioni non autorizzate. In ogni caso, dichiara che le transazioni sono state autenticate senza anomalie, mediante inserimento della carta originale (possessione), lettura del Chip e corretta digitazione del PIN (conoscenza). La carta è stata bloccata solo alle ore 18:50:30 del 28.02.2025 quando le transazioni erano oramai avvenute e, contrariamente a quanto affermato dal ricorrente, egli ha ricevuto tutti e 10 gli SMS Alert relativi alle transazioni eseguite. Prosegue eccependo che l'affermazione circa il presunto superamento del plafond è infondata ed errata in quanto, come dimostrato dai LOG, il plafond di 1.000 euro giornalieri riguarda i prelievi ATM, mentre le transazioni contestate hanno avuto ad oggetto ricariche effettuate su circuito pagobancomat/POS sia nazionale che internazionale, per le quali il plafond giornaliero della carta in esame è rispettivamente di 5.000 e 3.000 euro. Prosegue eccependo che il ricorrente non ha offerto la minima allegazione in ordine ai fatti, solo esposti, posto che non vi è prova né del presunto annuncio né della presunta telefonata ricevuta. Il ricorrente è incorso in colpa grave per aver eseguito pedissequamente le istruzioni di un truffatore sconosciuto tramite una telefonata proveniente da un numero di cellulare (di cui non vi è prova), comunque non riconducibile alla resistente. Continua argomentando che nel caso di specie non ricorrono profili di rischio ex DM 112/2007, atteso che si è trattato di ricariche eseguite presso ATM, per importi diversi che non hanno esaurito il plafond, prive pertanto di indici di rischio, anomalia o sospetto. Chiede il rigetto del ricorso e, in subordine, di accertare e dichiarare il concorso di colpa del ricorrente ex art. 1227 c.c.

L'intermediario C, in via preliminare, eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva, in quanto i pagamenti venivano eseguiti tramite altro Istituto di Credito, mentre l'Intermediario convenuto veste meramente il ruolo di beneficiario dei bonifici oggetto di contestazione. Nel merito, eccepisce che le operazioni contestate sono state eseguite dal Ricorrente sulla base di una frode posta in essere da terzi, alla quale l'intermediario è rimasto completamente estraneo: tale tipologia di frodi non rientra

nell'ambito di applicazione della disciplina di cui agli artt. 10 e 5 del d.lgs. 11/2010. Chiede in via preliminare che il Collegio dichiari la carenza di legittimazione passiva e, nel merito, il rigetto del ricorso.

Nelle repliche, nei confronti degli intermediari A e B il ricorrente precisa di non aver mai ammesso di aver rivelato alcun codice segreto, otp o password al soggetto malintenzionato e che la mancata ricezione degli sms alert veniva contestata già in sede di reclamo. Quanto al superamento del plafond, osserva che gli intermediari si limitano a indicare genericamente i plafond senza dimostrare né specifiche condizioni contrattuali sottoscritte dal ricorrente applicabili al rapporto, né la data di attivazione di eventuali modifiche ai limiti e neppure la comunicazione al cliente di tali condizioni. Al contrario, il limite per il servizio "pagoBANCOMAT" risulta essere di € 1.000,00 giornalieri mentre quello per il servizio "ATM ITALIA GIORNALIERO" è addirittura di € 250,00. Prosegue dichiarando di aver agito in assoluta buona fede, credendo di abilitare la propria carta per ricevere un pagamento legittimo e rilevando che recenti decisioni dell'ABF hanno evidenziato che non è automaticamente configurabile la colpa grave nelle truffe di *social hacking* quando l'intermediario non abbia adottato adeguate misure di sicurezza. Nello specifico le resistenti non avrebbero saputo dimostrare di aver implementato meccanismi di blocco automatico per operazioni anomale, nonostante il carattere ripetitivo delle transazioni (10 operazioni in 19 minuti), l'importo anomalo rispetto alle abitudini del cliente e la tipologia di operazioni (ricariche multiple su carte diverse), concludendo che vengono in rilievo i punti 1) e 2) dell'art. 8, comma 1, lett. b) del D.M. n. 112/2007. Infine, dichiara che il blocco della carta è avvenuto alle ore 18.50 dello stesso giorno della frode (28.02.2025), a pochi minuti di distanza dall'ultima operazione contabilizzata, pertanto non gli può essere attribuita alcuna negligenza.

Nei confronti dell'intermediario C, in merito alla presunta e denegata omessa allegazione di documentazione attraverso la quale ricostruire la frode subita, fa presente che nell'immediatezza dei fatti (precisamente il giorno stesso della frode) ha presentato denuncia-querela nella quale ha indicato in modo preciso e dettagliato ogni singola azione che ha determinato il fraudolento prelevamento delle somme dal proprio conto e L'intermediario C è comunque responsabile per il mancato monitoraggio delle operazioni.

L'intermediario A nelle controrepliche insiste nelle proprie eccezioni ed aderisce a quanto eccepito e documentato dall'intermediario B, il quale insiste nelle proprie eccezioni e, quanto al plafond, fa presente che la Banca di radicamento (intermediario A) ha depositato il documento di sintesi ove sono riportate le condizioni base degli strumenti di pagamento, non specifiche per la carta in esame (tant'è che sono riportati anche i massimali per carte "aziendali"). L'intermediario B, invece, in quanto emittente, ha depositato gli effettivi plafond attivi sulla carta de quo, da cui emerge che, per le transazioni come quelle in esame (ricariche di carte e quindi circuito Pagobancomat e POS sia nazionale che internazionale) il plafond giornaliero della carta in esame è rispettivamente di 5.000 e 3.000 euro.

L'intermediario C richiama alcune pronunce giurisprudenziali circa l'insussistenza di un dovere preventivo di monitoraggio delle transazioni

DIRITTO

In via preliminare il Collegio esamina l'eccezione di carenza di legittimazione passiva eccepita dall'intermediario C, in quanto prestatore di servizi di pagamento del beneficiario verso cui sono state

eseguite le operazioni di ricarica. L'eccezione merita accoglimento. Sul punto, in sintonia con orientamento già espresso dai Collegi territoriali, il Collegio ritiene che debba essere esclusa la legittimazione passiva del p.s.p. del beneficiario in caso di disconoscimento di operazioni di pagamento compiute per il tramite di un altro intermediario (cfr. Collegio di Milano, decisioni n. 6443/2025 e n. 000001/2025, che richiama Collegio di Coordinamento, decisioni n. 6886/2022 e n. 162/2017). L'eccezione merita pertanto accoglimento.

Per completezza il Collegio rileva che, pur senza eccepire espressamente il proprio difetto di legittimazione passiva, l'intermediario A fa presente di essere mero collocatore della carta di pagamento utilizzata per eseguire le operazioni contestate, emessa dall'intermediario B.

E' noto che per quanto concerne la sussistenza della legittimazione passiva dell'intermediario collocatore, l'orientamento dell'Arbitro è nel senso di ritenere che, in ragione del rapporto contrattuale instaurato tra l'utente e il collocatore dello strumento di pagamento, sussista la legittimazione passiva di quest'ultimo, con conseguente onere della prova sull'autenticazione delle operazioni contestate, facendo eccezione l'ipotesi in cui il PSP sia "mero" collocatore della carta, in base alle previsioni contrattuali. Nel caso in specie, però, non viene prodotta alcuna documentazione contrattuale che consenta al Collegio una valutazione nel merito. Inoltre, non si può non aggiungere come dalla stessa documentazione emerga una corrispondenza tra l'intermediario A e il cliente, nella quale il primo, dopo aver inizialmente invitato l'utente a seguire le istruzioni fornite dall'intermediario B, successivamente, con una seconda risposta, interloquisce entrando nel merito della richiesta di rimborso.

Tanto premesso, con il presente ricorso il ricorrente disconosce 10 operazioni di pagamento, eseguite in data 28.02.2025, per un importo complessivo di € 2.485,00, come di seguito sintetizzate:

DATA	ORA	TIPOLOGIA	ESEGUITA	IMPORTO COMPLESSIVO (€)
28.02.2025	17:44	Ricarica carta	SI	252,00
28.02.2025	17:46	Ricarica carta	SI	252,00
28.02.2025	17:47	Ricarica carta	SI	252,00
28.02.2025	17:49	Ricarica carta	SI	252,00
28.02.2025	17:51	Ricarica carta	SI	252,00
28.02.2025	17:54	Ricarica carta	SI	252,00
28.02.2025	17:56	Ricarica carta	SI	250,00
28.02.2025	17:59	Ricarica carta	SI	250,00
28.02.2025	18:01	Ricarica carta	SI	252,00
28.02.2025	18:03	Ricarica carta	SI	221,00

In base alle dichiarazioni del ricorrente ed alla documentazione in atti, in particolare la denuncia, questi, inserito un annuncio per la vendita di un bene su una piattaforma on line, veniva contattato da un soggetto dichiaratosi interessato all'acquisto. Costui proponeva al venditore di accreditare sulla sua carta prepagata il prezzo pattuito; a tal fine, lo invitava a recarsi presso uno sportello ATM, dove gli dettava alcuni "codici" finalizzati a sbloccare la carta e abilitarla alla ricezione del denaro. Solo in un secondo momento il ricorrente realizzava di non aver ricevuto affatto la somma ma di aver effettuato ben dieci pagamenti in favore di tre diverse carte ricaricabili.

Gli intermediari, in primo luogo, eccepiscono l'inapplicabilità del D.Lgs. n. 11/2010, evidenziando come lo stesso cliente ammetta di aver eseguito personalmente le operazioni, sia pur dietro un raggiro.

Come sopra visto, dalla documentazione in atti emerge che l'operazione è stata eseguita direttamente da parte ricorrente, sebbene sulla base di una volontà viziata dai raggiri perpetrati dal truffatore. Secondo l'orientamento dell'ABF, affinché un'operazione possa dirsi non autorizzata e, dunque, trovare applicazione la relativa disciplina di diritto speciale approntata dal D. Lgs. n. 11/2010, deve difettare il requisito del "consenso del pagatore" di cui all'art. 5 del medesimo decreto, ipotesi che non si può ritenere sussistere nel caso, come quello in esame, in cui l'operazione sia personalmente, interamente ed autonomamente eseguita dal titolare dello strumento.

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 come, ad esempio e per quanto qui rileva, di mancato rilievo di indici di frode. Infatti, essendo stati disposti ben 10 pagamenti nell'arco di pochi minuti, risulta configurato l'indicatore di cui alla lett. b), punto 1 (sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento), dell'art. 8 (Rischio di frode) del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"). Il Collegio ritiene pertanto che non siano stati posti in essere tutti i presidi necessari a scongiurare il perpetrarsi della truffa, con conseguente negligenza e responsabilità, in capo alle resistenti, per le operazioni compiute oltre la sesta.

Il Collegio precisa inoltre, in merito al mancato invio di alert ed al superamento dei plafond della carta, che l'intermediario B versa in atti sia prova dell'invio delle notifiche di alert, tramite app sull'telefonica registrata del cliente, contrariamente a quanto da questi asserito, sia prova che il plafond di € 1.000 giornalieri riguarda i prelievi ATM, mentre le transazioni contestate hanno avuto ad oggetto ricariche effettuate su circuito pagobancomat/POS sia nazionale che internazionale, per le quali il plafond giornaliero della carta in esame è rispettivamente di € 5.000 ed € 3.000, specificando che, in quanto emittente dello strumento di pagamento, è depositario degli effettivi plafond attivi sulla carta, mentre l'intermediario A, in quanto banca di radicamento del conto, ha depositato il documento di sintesi "ove sono riportate le condizioni base degli strumenti di pagamento, non specifiche per la carta in esame".

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso - dichiara gli intermediari (A) e (B) tenuti in solido fra loro alla restituzione in favore della parte ricorrente dell'importo complessivo di euro 973,00 (novecentosettantatre/00). Non accoglie il ricorso nei confronti dell'intermediario (C).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che gli intermediari (A) e (B) corrispondano in solido fra loro alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE