

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore EMANUELE BILOTTI

Seduta del 13/02/2026

FATTO

1. – Con ricorso del 23 agosto 2025, previo reclamo del 26 luglio 2025, la parte ricorrente chiede la restituzione dell'importo complessivo di Euro 949,00 corrispondente a tre operazioni disconosciute. Nel ricorso la parte ricorrente riferisce semplicemente di aver constatato l'esecuzione delle tre operazioni in questione presso un sito sconosciuto il 26 luglio 2025 dopo aver aperto un conto bancario a distanza il 24 luglio 2025.

2. – Nelle controdeduzioni del 14 ottobre 2025 l'intermediario resistente rileva che le operazioni contestate risultano in realtà correttamente autorizzate attraverso il dispositivo associato al conto della parte ricorrente e senza che sia stato rilevato alcun accesso fraudolento. L'intermediario fa valere inoltre che la parte ricorrente non ha fornito alcun chiarimento in ordine all'accaduto. L'intermediario riferisce inoltre di aver inviato alla parte ricorrente messaggi di alert relativi a una possibile frode, rifiutando pagamenti disposti dalla stessa parte ricorrente. L'intermediario non ritiene dunque che possa essergli imputato alcun addebito. Conclude per il rigetto del ricorso.

3. – Nelle repliche del 26 ottobre 2025 la parte ricorrente sostiene di aver diritto al rimborso delle somme oggetto delle operazioni contestate avendo disposto degli acquisti su un sito di criptovalute e non avendo ricevuto alcun servizio.

4. – Nelle controrepliche del 10 novembre 2025 l'intermediario resistente afferma che non sussistono i presupposti per il rimborso preteso dalla parte ricorrente. Precisa che le operazioni in questione non sono operazioni di scambio o di trasferimento di criptovalute, ma pagamenti in valuta a favore di uno specifico operatore di e-commerce.

DIRITTO

Il ricorso non è meritevole di accoglimento.

La parte ricorrente chiede il rimborso di tre pagamenti on line effettuati il 27 luglio 2025 per un importo complessivo di Euro 949,00. Si tratta di pagamenti che, a quanto pare, sono stati disposti dalla stessa parte ricorrente a favore di uno stesso beneficiario su un sito per l'acquisto di criptovalute. In effetti, l'intermediario resistente ha documentato che le operazioni in questione sono state autorizzate dalla parte ricorrente tramite il suo dispositivo mobile. Nondimeno la parte ricorrente disconosce le operazioni in questione ma non chiarisce in alcun modo circostanze e modalità della truffa.

Il Collegio è dunque portato a ritenere che le operazioni in questione siano state in realtà eseguite direttamente dal pagatore. Non può perciò trovare applicazione lo speciale regime di responsabilità del prestatore di servizi di pagamento di cui all'art. 10 ss. del d. lgs. n. 11 del 2010 (come modificato dal d. lgs. n. 218 del 2017 di recepimento della direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio), sicché in capo al prestatore di servizi di pagamento non è configurabile una responsabilità oggettiva per il pregiudizio subito dalla parte ricorrente.

In ogni caso, l'intermediario resistente, attraverso apposita documentazione informatica, ha provato che le operazioni disconosciute sono state autorizzate attraverso un sistema conforme alla c.d. Strong Customer Authentication, in particolare con inserimento dell'impronta digitale (fattore di inerenza) a seguito della ricezione di una notifica push sul dispositivo della parte ricorrente (fattore di possesso). Come già si è osservato, peraltro, la parte ricorrente non ha offerto indicazioni di nessun tipo in ordine alle circostanze di fatto della frode né ha prodotto documentazione utile a rendere plausibile che le operazioni contestate siano state in realtà disposte da terzi.

Questo dato insieme alla prova della corretta autenticazione delle operazioni disconosciute autorizza il Collegio a ritenere provata anche la grave negligenza della parte ricorrente. In tal senso i diversi Collegi territoriali esprimono un orientamento condiviso.

Bisogna tuttavia osservare che, secondo un orientamento anch'esso condiviso dai diversi Collegi territoriali, anche nel caso di pagamenti on line possono essere utilizzati come indicativi di una disfunzione organizzativa dell'intermediario che comporta una sua responsabilità gli indici previsti dall'art. 8 del decreto ministeriale n. 112 del 2007 a fini di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento.

In effetti, nel caso in esame, essendo stati disposti nelle ventiquattro ore tre distinti pagamenti on line a favore di un medesimo beneficiario, è senz'altro integrato uno degli indici di frode di cui all'art. 8 cit.

Il Collegio non ritiene tuttavia che possa essere perciò addebitata all'intermediario resistente una responsabilità per non aver adottato sistemi idonei a bloccare operazioni o trasferimenti con evidenti caratteri anomali o fraudolenti.

Dalla documentazione in atti risulta infatti che, immediatamente prima delle operazioni contestate, l'intermediario ha bloccato un precedente pagamento sempre a favore di un sito di criptovalute, comunicando al proprio cliente il rischio di una truffa e consigliandogli di non procedere con l'esecuzione dell'operazione di pagamento neppure presso esercenti simili. Ciò nondimeno la parte ricorrente ha disposto le operazioni di pagamento contestate. Il pregiudizio economico che ne è derivato deve dunque essere unicamente imputato alla stessa parte ricorrente.

Quanto alla richiesta di rimborso della parte ricorrente per non aver ricevuto le criptovalute che riteneva di aver acquistato, il Collegio condivide quanto fatto valere in contrario dall'intermediario resistente, e cioè che le operazioni in questione sono normali pagamenti in valuta, le quali, se correttamente autorizzate, possono essere rimborsate solo col consenso del beneficiario, che nel caso di specie è stato rifiutato, come pure l'intermediario ha opportunamente documentato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE