

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 22/12/2025

FATTO

Con ricorso del 7.7.2025, parte attrice rappresenta che, in data 8.7.2024 alle 13:24 riceveva da un numero sconosciuto un messaggio via *whatsapp*, con il quale un soggetto, che fingeva di essere suo figlio, gli comunicava che gli era stato rubato lo zaino, di non avere con sé denaro, e che aveva necessità di ricevere un bonifico di € 960,00; dato che suo figlio si trovava all'estero, pensava che la richiesta fosse veritiera, quindi si dirigeva presso una ricevitoria e, seguendo le istruzioni del messaggio, effettuava una ricarica tramite il QR che aveva ricevuto; alle 14:30 contattava direttamente il figlio al suo numero, il quale negava di avergli scritto il messaggio sopra indicato e di non essere stato derubato; comprendendo di essere stata vittima di una truffa, bloccava la carta e sporgeva prima denuncia e poi presentava reclamo sia contro l'Intermediario A, presso il quale deteneva il conto, e sia contro l'Intermediario B, emittente la carta collegata al rapporto; entrambi negavano il rimborso dell'operazione. Chiede il rimborso dell'importo di € 960,00 corrispondente all'operazione in contestazione.

In sede di controdeduzioni, l'Intermediario A eccepisce che l'importo addebitato sul conto a seguito della ricarica contestata è di € 964,00 in quanto € 4 sono stati addebitati per commissioni; aggiunge che il ricorrente, senza accertarsi della vera identità del soggetto dal quale aveva ricevuto il messaggio, provvedeva ad effettuare la ricarica a favore della carta indicata dal truffatore; peraltro, risulta che il truffatore abbia finto di aver perso lo zaino e il portafoglio ma non il cellulare, ragion per cui il ricorrente avrebbe dovuto richiamare il figlio sul numero abituale per accertarsi della veridicità di quanto riferito nel messaggio; il ricorrente ammette di aver eseguito personalmente la ricarica, seppur a seguito dei raggiri del truffatore, di conseguenza non può applicarsi nella fattispecie in esame la disciplina di cui agli artt. 10 e ss. del d.lgs. n. 11/2010; peraltro, la ricarica è stata effettuata tramite carta fisica con inserimento del PIN; i *log* forniti dall'Intermediario B confermano la correttezza dell'operazione; chiede di rigettare il ricorso in quanto infondato e in subordine che venga applicata la franchigia.

In sede di controdeduzioni, l'Intermediario B contesta che, come evidenziato nella proposta di modifica unilaterale del contratto di conto corrente, ha con l'Intermediario A un rapporto di pura collaborazione. I riscontri che ha fornito al ricorrente sono relativi all'esito della pratica di contestazione, ma la gestione

dei reclami resta di competenza dell'Intermediario A, in qualità di emittente e titolare del rapporto con il cliente; sussiste quindi il suo difetto di legittimazione passiva in relazione al ricorso. Sulla base della documentazione agli atti e, in particolare, delle dichiarazioni rilasciate dal ricorrente nella ricostruzione dei fatti allegata al ricorso, risulta che lo stesso abbia personalmente e correttamente effettuato la transazione, oggetto di contestazione; non potendosi configurare come non autorizzata l'operazione compiuta, sia pure sulla base di un vizio di volontà, non sussistono i presupposti per un rimborso; il sistema di autenticazione adottato è del tipo *microchip* con digitazione del PIN. In ottica di SCA, dai *log* risulta che l'operazione è stata effettuata correttamente. Chiede che sia accertato il difetto di legittimazione passiva e in subordine il rigetto del ricorso.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro «il completo rimborso del pagamento effettuato pari a € 960,00 in quanto come dichiarato e attestato dalla documentazione allegata mi attivavo immediatamente con il blocco della carta e richiesta di disconoscimento operazione con entrambi gli istituti finanziari quali (Intermediario A) in qualità di titolare del rapporto contrattuale di correntista presso di loro e (Intermediario B) in qualità di gestore del Bancomat in quanto operazione da me effettuata ma su richiesta di terzi. Il rimpallo delle competenze tra (Intermediario A e Intermediario B) con denuncia querela fatta all'autorità competente (Carabinieri) nei confronti del truffatore con immediatezza e relativo blocco della carta non ha consentito il recupero tramite canali interbancari con nominativo ben identificato e relativo codice IBAN». Dal canto suo, l'Intermediario A chiede al Collegio che il ricorso «venga respinto perché infondato in fatto e in diritto; nella denegata ipotesi in cui tale richiesta non venga accolta, in mero subordine, la scrivente Banca chiede almeno, con l'applicazione della franchigia prevista, di ripartire la responsabilità tra le parti, in virtù del comportamento gravemente negligente tenuto dal [ricorrente] e descritto in narrativa». Dal canto suo, l'Intermediario B chiede al Collegio «in prima istanza di accogliere il difetto di legittimazione opposto da (Intermediario B) e, in subordine, di non accogliere il ricorso».

DIRITTO

1. L'Intermediario B ha eccepito il proprio difetto di legittimazione passiva, in quanto soggetto che ha un rapporto di collaborazione con l'Intermediario A, soggetto emittente e collocatore della carta utilizzata per il pagamento in contestazione. Produce, a sostegno delle proprie argomentazioni, la comunicazione inviata dall'Intermediario A con cui il ricorrente veniva informato del rilascio della carta in collaborazione con l'intermediario B, che subentrava nella gestione tecnico amministrativa della carta nonché in alcune attività connesse, quali i rapporti con il circuito di pagamento, il controllo delle frodi, la gestione dei blocchi e il servizio clienti. Trasmette anche il contratto che disciplina i rapporti tra i due Intermediari, dalla cui lettura emerge che: (i) le operazioni non autorizzate vanno comunicate all'Intermediario A; (ii) la gestione dei disconoscimenti è gestita dall'Intermediario B; (iii) in caso di operazioni non autorizzate il rimborso spetta all'Intermediario A; (iv) l'onere di provare l'adozione di un sistema di autenticazione forte spetta all'intermediario B. Risulta, poi, che, in fase di disconoscimento/reclamo, l'Intermediario B abbia dato atto dell'esecuzione dell'operazione rispettando la SCA, mentre l'Intermediario A, preso atto delle valutazioni dell'Intermediario B, ha rigettato la richiesta di rimborso.

Il collegamento degli elementi menzionati porta a ritenere – in linea, del resto, con l'orientamento dei Collegi - la legittimazione dell'intermediario che ha curato la gestione dell'istanza di contestazione e che ha riscontrato nel merito la richiesta di rimborso; conclusione, del resto, avvalorata quando l'intermediario B, costituendosi nella procedura ABF, ha prodotto la documentazione tecnica relativa al processo di autenticazione delle transazioni impugnate e i conseguenti *log*.

2. Il ricorrente chiede la restituzione dell'importo di € 960,00 [invero, l'operazione addebitata risulta di € 964,00 (€ 4,00 sono di commissione) ma il ricorrente si limita a richiedere € 960,00], corrispondente a una ricarica/bonifico istantaneo eseguito in data 8.7.2024.

Gli intermediari affermano che l'operazione di pagamento risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata e che è stata eseguita con la carta del ricorrente e inserimento del PIN (entrambi gli intermediari forniscono le tracciatore). Nel caso di specie, viene in rilievo un'operazione eseguita in prima persona dal ricorrente. L'orientamento unanime dei Collegi territoriali ritiene che, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2.

3. Il ricorrente afferma di aver ricevuto prima una chiamata da un numero sconosciuto, subito interrotta dall'interlocutore, e poi un *sms* via *whatsapp*, sempre da un numero sconosciuto, apparentemente scritto dal figlio. Nel messaggio il sedicente figlio chiedeva che gli venisse eseguito con urgenza un bonifico/ricarica di € 960,00 in quanto aveva subito il furto dello zaino e del portafoglio. Dato che il figlio si trovava all'estero, il ricorrente si recava nella ricevitoria più vicina ed eseguiva l'operazione. Successivamente contattava il figlio dal numero abituale e capiva di essere stato truffato. Alla luce della documentazione prodotta, la dinamica descritta sembra essere riconducibile al cd. "*family emergency scam*". La truffa in esame prende generalmente le mosse da un messaggio spedito da terzi sul canale *whatsapp* del ricorrente, riconducibile ad un numero sconosciuto ma spacciato per il nuovo contatto di un parente della vittima. Facendo leva sulle dinamiche familiari intercorse (da qui il nome "*family scam*"), il truffatore riesce o a convincere la vittima a effettuare operazioni di pagamento in suo favore (come nel caso di specie) o a farsi consegnare tutte le credenziali per autorizzare le operazioni poi disconosciute.

Per un caso analogo a quello odierno, in cui le operazioni sono state disposte dallo stesso ricorrente, cfr. Collegio di Roma, decisione n. 5607/2024: «nel caso di specie l'operazione è stata predisposta e autorizzata direttamente dal ricorrente seguendo le indicazioni del frodatore. In più occasioni il Collegio di Roma ha rigettato i ricorsi proposti da istanti che avevano autorizzato personalmente le operazioni poi disconosciute, rilevando l'inapplicabilità della normativa di riferimento rappresentata dal d.lgs. n. 11/2010 (in questo senso, *ex multis*, decisioni n. 2414/2023; n. 8071/2023; n. 10692/2022). Secondo questo orientamento, a cui si intende dare continuità, non può ritenersi non autorizzata una operazione effettuata personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, sebbene sulla base di un consenso viziato da artifici e raggiri posti in essere da un truffatore (Collegio di Roma, decisione n. 22301/2021 e decisione n. 8180/2021). L'inapplicabilità degli artt. 10 e ss. del d.lgs. n. 11/2010 non esclude che debba essere esaminata la condotta dell'intermediario alla luce della regola generale di buona fede». A quest'ultimo proposito, tuttavia, non vi sono addebiti da rilevare a carico degli intermediari nel caso di specie e, quindi, non vi sono margini né per raccogliere il ricorso, né per decretare un concorso di colpa fra le parti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE