

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) PERON

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio che, in data 02/10/2025, mentre navigava sul sito internet F* per consultare opportunità lavorative, tentava di associare il proprio strumento di pagamento allo scopo di ricevere l'accredito degli emolumenti previsti. Durante la fase di autorizzazione della carta, si sono verificati dei problemi tecnici sulla piattaforma ed è comparso automaticamente un supporto via chat che invitava a contattare un numero telefonico per verificare la validità dello strumento di pagamento con l'assistenza di un operatore. In tale contesto, le veniva richiesto di autorizzare alcuni pagamenti al fine di completare la verifica della carta. Parte ricorrente ha acconsentito a tali transazioni seguendo le indicazioni ricevute direttamente dal sito F*, che suggerivano di rivolgersi al presunto operatore.

Successivamente, tramite l'invio di un file PDF, gli veniva assicurato che gli importi relativi ai pagamenti effettuati sarebbero stati stornati entro un'ora. Tuttavia: (i) non è seguito alcuno storno o riaccredito delle somme versate a favore del beneficiario denominato G*; (ii) nessuno ha più risposto al contatto telefonico precedentemente utilizzato; (iii) non gli sono stati inviati ulteriori messaggi.

A seguito dell'accaduto, la parte ricorrente ha presentato reclamo all'intermediario, ricevendone però un diniego. Parte ricorrente rileva anche che il sito F* ha dichiarato di non rispondere dell'accaduto, eccependo che le operazioni sono state concluse esternamente alla piattaforma, sebbene parte ricorrente avesse agito seguendo le istruzioni fornite dal supporto chat del sito medesimo.

Parte ricorrente chiede quindi il rimborso delle somme fraudolentemente sottratte.

L'intermediario, controdeduce affermando che parte ricorrente è rimasta vittima di un attacco di *phishing*, avendo registrato la propria carta su un sito online e dato seguito a istruzioni fornite da una presunta assistenza clienti, oppure di un'attività di *money muling*, avendo reperito online un impiego che prometteva un compenso per la prestazione fornita. Come dichiarato dalla stessa parte ricorrente, quest'ultima ha inserito i dati della propria carta di pagamento online e ha dato seguito a richieste di pagamento con la promessa che gli importi sarebbero stati stornati nel breve periodo.

A fronte di tali dichiarazioni confessorie, che confermano l'esecuzione personale delle operazioni contestate, l'intermediario sostiene che non sia applicabile la disciplina delle operazioni di pagamento non autorizzate di cui al D.lgs. n. 11/2010. Pertanto, non può essergli imputata alcuna responsabilità, avendo correttamente dato seguito alle disposizioni impartite dalla parte ricorrente. In ogni caso, l'intermediario fornisce i LOG da cui si evince che le operazioni sono state regolarmente autenticate tramite il dispositivo della parte ricorrente e l'inserimento del parametro biometrico, oltre a essere state registrate e contabilizzate in assenza di anomalie.

L'operatività contestata rientra nei limiti di utilizzo previsti dal contratto e le notifiche inviate sul dispositivo mobile della parte ricorrente contenevano i dettagli di riepilogo dell'operazione, inclusi importo, nome dell'esercente, numero della carta e data. La formulazione del testo delle notifiche consentiva una lettura immediata di tali dettagli; di conseguenza, la semplice consultazione di quanto apparso sul dispositivo avrebbe certamente impedito la prosecuzione del pagamento, poiché l'operazione non si sarebbe conclusa senza la conferma o la pressione sulla notifica stessa.

L'intermediario si domanda come mai la parte ricorrente, qualora l'esigenza fosse stata esclusivamente quella di verificare la validità della carta, abbia invece proceduto autorizzando plurime operazioni di pagamento a favore di G*. Infine, l'intermediario precisa di aver tempestivamente informato la parte ricorrente delle operazioni eseguite inviando notifiche push istantanee e SMS per le transazioni di importo superiore a € 500,00.

Per questi motivi l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Parte ricorrente con le repliche si limita ad allegare alcuni dei documenti già prodotti con il ricorso.

L'intermediario con le controrepliche richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Oggetto del presente ricorso è la richiesta di rimborso per complessivi € 3.150,00, addebitati a parte ricorrente a seguito di quattro operazioni fraudolente online eseguite in data 02/10/2025, alle ore 22:29, per € 870,00; alle ore 22:44, per € 300,00; alle ore 23:08, per € 990,00; alle ore 23:39 per € 990,00. Le operazioni sono state eseguite personalmente dalla parte ricorrente, la quale è caduta vittima di un raggio.

Ciò posto il Collegio constata che le operazioni oggetto di contestazione non rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento, come modificato dal D.lgs. n. 218/17 in attuazione della direttiva 2015/2366/EU - PSD2), avendo parte ricorrente dichiarato nel ricorso di aver eseguito personalmente le transazioni mentre navigava sul sito F**.com, portale dedicato a opportunità lavorative per liberi professionisti, nel tentativo di inserire i dati della propria carta per ricevere i futuri compensi. In ogni caso il Collegio, per scrupolo, constata che dai LOG prodotti dall'intermediario risulta che tutte le operazioni sono state correttamente autenticate con doppio fattore, ossia: per l'operazione di € 300,00 invio OTP su device (elemento di possesso) e inserimento password (elemento di conoscenza); mentre per le altre tre operazioni tramite notifica push (elemento possesso) e biometria (elemento inerenza).

Il Collegio procede a verificare se parte ricorrente abbia agito con colpa grave e se vi sia stato un concorso di colpa da parte dell'intermediario.

Come sopra accennato, parte ricorrente ha dichiarato nel ricorso di aver eseguito personalmente le transazioni mentre navigava sul sito F**.com, portale dedicato a opportunità lavorative per liberi professionisti, nel tentativo di inserire i dati della propria carta per ricevere i futuri compensi. Sempre secondo quanto riferito da parte ricorrente, sul sito sarebbe comparsa automaticamente una falsa assistenza clienti via chat con invito a contattare un'utenza telefonica per verificare la carta con il supporto di un operatore. Quest'ultimo, dopo un'interlocuzione di diversi minuti sia via chat che telefonica, ha guidato parte ricorrente nell'esecuzione dell'operazione. Conclusa la chiamata, il sito si è chiuso improvvisamente e le comunicazioni sono cessate. In quel momento, parte ricorrente ha notato, tramite le notifiche sul proprio telefono, che dalla carta erano stati effettuati quattro prelievi per € 870,00, € 300,00, € 990,00 ed € 990,00. Il Collegio ritiene che la sopra descritta condotta di parte ricorrente sia connotata da colpa grave (essendo anche presenti agli atti l'invio degli alert inviati per ogni singola operazione), tuttavia sulla base delle evidenze in atti, risulta la sussistenza dei seguenti indici di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007, ossia tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita (art. 8, lett. a, punto 2). Difatti, nel caso di specie dalle evidenze in atti risulta che, in poco più di un'ora, sono state eseguite sulla stessa carta quattro operazioni, di cui tre, presso il medesimo esercente. Il Collegio ritiene che tale circostanza sia idonea a configurare un rischio di frode che un efficiente sistema di monitoraggio avrebbe potuto intercettare e valutare predisponendo sistemi automatici di blocco delle operazioni in presenza di comportamenti non in linea con un'operatività fisiologica (cfr. Collegio di Roma, decisioni n. 1189/2024 e n. 15895/2019). In relazione a quanto precede, il Collegio, ravvisando nel comportamento delle parti un concorso di colpa ai sensi dell'art. 1227 c.c., accoglie, parzialmente il ricorso e per l'effetto dispone che le conseguenze dannose derivanti dalle disposizioni indebite debbano essere poste a carico di parte attrice e della resistente in ragione delle rispettive responsabilità.

Per questi motivi il Collegio ritiene che a parte ricorrente vada rimborsata la somma di € 1.980,00, relativa alle ultime due operazioni contestate, in quanto integranti l'indice di anomalia di cui all'art. 8, lett. a, punto 2, D.M. 112/2007.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.980,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE