Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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 di aver subito il disconoscimento di cinque operazioni fraudolente effettuate tramite carta in data 04/11/2025, per un ammontare complessivo di € 9.950,00 i n favore di siti di giochi e scommesse. La vicenda ha avuto origine dalla ricezione di un SMS, apparentemente riconducibile all'intermediario, che invitava a contattare un numero di assistenza.
Nel corso della successiva chiamata, un sedicente operatore l'induceva a fornire i dati della carta e a seguire istruzioni fraudolente, rendendo l'inganno ancor più convincente attraverso l'invio di ulteriori SMS che sembravano provenire dai canali ufficiali. Solo dopo aver effettuato verifiche personali, parte ricorrente comprendeva la natura della truffa, provvedendo immediatamente a bloccare la carta e a presentare regolare denuncia alle autorità competenti.
Nonostante la richiesta di rimborso, l'intermediario ha negato la restituzione delle somme sostenendo la validità tecnica delle transazioni. Parte ricorrente ritiene tale diniego illegittimo, evidenziando come il consenso alle operazioni sia stato in realtà estorto con dolo attraverso sofisticate tecniche di raggiro.
Parte ricorrente formula quindi le seguenti domande: «chiedo all'Arbitro finanziario: Accertata la natura non autorizzata delle operazioni contestate; Ordini all'intermediario il rimborso integrale degli importi sottratti, per un totale di € 9.950,00; Riconosca eventuali ulteriori somme dovute a titolo di interessi legali e ristoro previsto dalle disposizioni vigenti».
L'intermediario non ha depositato le controdeduzioni entro il termine perentorio previsto, nonostante il regolare invio del ricorso. Con comunicazione successiva all'avvio del procedimento (prot. 0251980/26), l'intermediario ha affermato che le controdeduzioni del presente ricorso, così come di altri ricorsi che lo vedono convenuto, non sono state recapitate via PEC a fronte di non meglio precisate problematiche di natura tecnica. Tuttavia, l'intermediario non ha presentato formale istanza di rimessione in termini.

DIRITTO

Il presente ricorso ha ad oggetto la domanda di parte ricorrente di ottenere il rimborso di € 9.500,00 sottratti tramite cinque operazioni di pagamento online effettuate con carte e contestate come fraudolente. Le operazioni sono state eseguite in data 04/11/2025 dalle ore 12:01 alle ore 12:34. In particolare: *(i)* alle ore 12:01, 12:05 e 12:34 sono state eseguite presso il medesimo esercente tre operazioni rispettivamente di € 2.490,00, € 2.490,00 e € 990,00; *(ii)* alle ore 12:26 e 12:30 sono state eseguite, presso un altro esercente, due operazioni di € 1.990,00, ciascuna. Dalle dichiarazioni rese da parte ricorrente in sede di denuncia, e reiterate nella successiva integrazione, si può evincere che tutte le operazioni sono state eseguite direttamente dalla parte ricorrente, la quale – cadendo vittima di un raggiro – ha eseguito personalmente i pagamenti, lasciandosi "guidare passo dopo passo" dal truffatore con il quale era in costante contatto telefonico.
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), essendo emerso in modo pacifico che le transazioni sono state eseguite direttamente dalla parte ricorrente
Ne deriva che, nel caso di specie, le operazioni, sia pure a causa di un raggiro perpetrato da un terzo, sono state interamente eseguite ed autorizzate dalla parte ricorrente. Ebbene secondo l'orientamento dei Collegi, dal momento che l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), la stessa deve considerarsi autorizzata e, pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D.lgs. n. 11/2010, ragion per cui non si procede all'esame del sistema di autenticazione forte dell'intermediario.
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 evidenziato parte ricorrente ha dichiarato di aver eseguito personalmente e interamente tutte le operazioni seguendo pedissequamente le istruzioni impartitegli telefonicamente dal truffatore. Tale condotta deve ritenersi connotata da colpa grave, tuttavia sulla base delle evidenze in atti, il Collegio constata anche la sussistenza del seguente indice di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007: 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, tra le ore 12:01 e le ore 12:34, del 04/11/2025 sono state eseguite sulla stessa carta cinque 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 € 990,00, relativa alla terza operazione eseguita presso il medesimo esercente, in quanto integrante l'indice di anomalia di cui all'art. 8, lett. a, punto 2, D.M. 112/2007. Tale somma va maggiorata degli interessi dal reclamo al saldo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 990,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.
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