Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo del 29 agosto 2025, riscontrato negativamente dall'intermediario in data 23 settembre 2025, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro il 14 ottobre 2025 per chiedere il rimborso della somma di € 282,00. Il ricorrente afferma di aver subito una truffa tramite un sito di e-commerce ove è stato indotto a inserire i dati della propria carta e il codice di identificazione personale su una pagina falsa, che riproduceva il portale, e ciò nella convinzione che si trattasse di un deposito finalizzato ad attivare il suo 'account venditore'; che l'operazione di € 282,00 è stata da lui autorizzata in seguito all'inganno subito; che l'operazione è stata completata tramite una pagina web che imitava quella del sito di e-commerce S. in cui richiedeva un presunto deposito necessario ad attivare l'account venditore; che l'uso della password temporanea e del codice di identificazione personale non provano un consenso libero e informato, avendo lo stesso agito in seguito all'inganno di un sito clone.
Nelle controdeduzioni, l'intermediario precisa che la richiesta del ricorrente risulta palesemente infondata in quanto non sussiste alcuna responsabilità oggettiva in capo alla banca; che il ricorrente ha messo in vendita un bene su un portale estraneo alla banca ed è stato successivamente contattato da una sedicente acquirente, che lo invitava a effettuare un deposito finalizzato ad attivare il suo 'account venditore' con una truffa rispetto alla quale lo stesso sito di commercio elettronico dedica una sezione per mettere in guardia gli utenti. Si tratta quindi di una operazione condotta in proprio e

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

con colpa grave seguendo procedure palesemente inappropriate indicate da estranei. Rileva che, nel caso di specie, non è necessaria la verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ma che comunque sono disponibili le schermate concernenti la doppia autenticazione del pagamento, il quale è avvenuto con invio di codice OTP tramite SMS e digitazione del codice PIN associato alla carta. Chiede quindi il rigetto.

DIRITTO

La parte ricorrente ha riferito nella denuncia che, per quanto vittima di un raggiro, ha personalmente disposto l'operazione oggetto del presente ricorso.
L'intermediario ha espressamente eccepito l'inapplicabilità della PSD2 e ha peraltro offerto di dimostrare la sussistenza dei requisiti della c.d. autenticazione 'forte', debitamente applicata nel caso di specie.
Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, 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. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura").
I raggiri che hanno indotto il ricorrente al compimento dell'operazione, che certamente hanno potuto alterare il processo formativo del volere, si sono però collocati «a monte» dei pagamenti, che sono stati poi effettuati, per così dire «a valle», ad opera del cliente (in termini, con orientamento ormai consolidato, Coll. Roma n. 3390/23; Coll. Napoli n. 964/23; Coll. Bari n. 2577/23; Coll. Palermo n. 2374/23; Coll. Torino n. 9159/22). Inoltre, l'esplicita ammissione del cliente di aver personalmente eseguito le operazioni, per quanto sotto la pressione truffaldina, esclude già in radice l'esistenza del presupposto necessario ai fini del preteso rimborso, vale a dire il difetto di autorizzazione delle operazioni medesime (così Coll. Torino, n. 4657/23).
Non ricorrono in definitiva i presupposti della fattispecie perché possa addivenirsi all'applicazione della normativa invocata né sussistono indici ulteriori da cui dedurre in applicazione della normativa ordinaria la responsabilità dell'intermediario resistente, indici peraltro neppure evocati, al di là del lamentato vizio del consenso che non può essere opposto all'intermediario resistente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE