

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Con ricorso in data 23.10.2025 il ricorrente ha dedotto: i) di essere titolare della carta di debito associata a un conto corrente aperto on line presso l'intermediario convenuto; ii) di aver ricevuto, in data 2.02.2024, una notifica di spesa per un acquisto effettuato presso un negozio localizzato a Zurigo per una transazione di circa € 40,00; iii) di aver fatto accesso al conto e appurato che l'importo era stato effettivamente addebitato; iv) di aver ricevuto successivamente una telefonata da un numero riconducibile all'intermediario convenuto; v) che il sedicente operatore, dopo aver chiesto conferma della transazione, ha disposto il rimborso della somma; vi) che, contemporaneamente, sono pervenuti n. 7 addebiti per una somma complessiva di € 9.092,66; vii) di non aver cliccato su alcun link, né comunicato le proprie credenziali e neppure accettato alcuna transazione; viii) di aver immediatamente informato l'intermediario convenuto dell'accaduto, ma di non aver ricevuto alcuna assistenza.

Ha chiesto perciò la condanna alla restituzione di euro 9.022,66, oltre interessi e spese.

L'intermediario ha dedotto che il ricorrente ha autorizzato in-app tutte le operazioni contestate tramite il dispositivo mobile in suo esclusivo possesso e univocamente associato al suo conto, in conformità con i requisiti previsti dalla SCA; che le sette transazioni sono state autenticate tra le ore 15:49 e le ore 17:06; che il ricorrente non ha prodotto alcuna evidenza documentale della ricezione della chiamata truffaldina né una descrizione dettagliata delle circostanze che avrebbero determinato l'autorizzazione delle transazioni contestate; che il caso in esame esula dal regime di protezione previsto dal D. Lgs. n. 11/2010 in caso di operazioni non autorizzate, essendo avvenuto con il consenso del cliente; che la notifica push ricevuta dal ricorrente sulla App associata al conto, relativa ad un addebito pari a 44,70 EUR concernente un acquisto online, costituiva esclusivamente una pre-autorizzazione, ossia una richiesta di blocco temporaneo dell'importo sul conto corrente, finalizzata alla verifica della validità e della solvibilità dello strumento di pagamento da parte dell'esercente, il quale ha provveduto a rilasciare l'importo in maniera autonoma, senza alcun addebito; che il ricorrente si è limitato ad affermare di non aver autorizzato le operazioni contestate e di essersi avveduto degli addebiti nel corso della telefonata col truffatore, successivamente al rilascio della pre-autorizzazione civetta, ma che i LOG dicono una cosa diversa.

Sono seguite repliche e controrepliche.

DIRITTO

Il ricorso merita parziale accoglimento.

Le operazioni disconosciute sono state poste in essere sotto la vigenza del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D. Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva UE 2015/2366, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (PSD 2), per effetto del quale è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010.

Sebbene non sia chiaro, da quanto dedotto dalle parti, se le operazioni siano state eseguite direttamente dal cliente o, almeno in parte, dal truffatore (infatti, l'intermediario ha dedotto che le operazioni sono state disposte "previo inserimento dei dati della carta di pagamento sul sito web di riferimento", il che non consente di escludere che i dati possano essere stati inseriti da un soggetto diverso dal ricorrente), le conclusioni non cambiano.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, 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. Altrimenti, quel regime di responsabilità è operante appieno, ma, in ogni caso, dalla documentazione prodotta risulta che, nella specie, le operazioni sono state correttamente autenticate ed eseguite con la

App univocamente associata al conto e la notifica PUSH generata in-app (fattore di possesso) oltre che con l'inserimento della password (fattore di conoscenza), sicché, qualunque sia la modalità con la quale la truffa è avvenuta, quel che rileva è quale sia stata la condotta del cliente.

Orbene, è certo che, nella vicenda in esame, sussista una responsabilità per colpa grave di questi.

Infatti, secondo l'orientamento dell'Arbitro, la truffa che il ricorrente descrive, sia pure in termini particolarmente sommari, è tra quelle che una persona dotata di normale avvedutezza e prudenza dovrebbe essere in grado di individuare, senza dar seguito alle indicazioni contenute in sms o chiamate truffaldini (così ABF Bologna, decisione n. 3082/2025). Peraltro, nella specie, il ricorrente non ha prodotto neppure evidenza del numero dal quale ha ricevuto la chiamata, che afferma provenire dall'intermediario.

Ciò premesso, e rilevata la colpa grave del cliente, sussistono tuttavia, per le tempistiche con cui le operazioni disconosciute sono state realizzate, gli indici di anomalia di cui all'art. 8 del DM n. 112/2007, per il quale "si configura il rischio di frode quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri: a) con riferimento ai punti vendita di cui all'articolo 7, lettera b): 1) cinque o più richieste di autorizzazione con carte diverse, rifiutate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 2) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 3) richiesta di autorizzazione, approvata o rifiutata, che superi del 150% l'importo medio delle operazioni effettuate con carte di pagamento, nei tre mesi precedenti, presso il medesimo punto di vendita; b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c): 1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento; 2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento; 3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti".

Le operazioni disconosciute, infatti, sono 7, di cui 4 a favore dello stesso beneficiario, ad Amsterdam, realizzate nel giro di 6 minuti (tra le 16.17 e le 16.23). Ricorre perciò l'indicatore di cui alla lett. a, punto n. 2 (tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita), dal che deve trarsi la conclusione che l'intermediario abbia colposamente omesso di attivarsi per impedire il rischio di frode normativamente tipizzato.

Questo Arbitro, pertanto, è chiamato a valutare la responsabilità concorrente del prestatore dei servizi di pagamento tenendo conto di questa circostanza e degli altri elementi desumibili dal caso concreto: procedendo così a una distribuzione in concreto del concorso di colpa tra le parti nella misura del 50% ciascuna. Di conseguenza, debbono essere rimborsati al ricorrente euro 4.546,00, oltre interessi.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l’intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell’importo complessivo di euro 4.546,00 (quattromilacinquecentoquarantasei/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l’intermediario corrisponda alla Banca d’Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE