

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) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue:

1) in data 27 settembre 2025, ore 12:35 il ricorrente veniva contattato tramite un social network (nello specifico nella chat di messaggistica) da un individuo (L. C.) in risposta ad un suo annuncio, il quale gli proponeva la vendita tramite F. (piattaforma ufficiale di rivendita di biglietti di T.) di n.2 biglietti per il concerto di un noto cantante di musica leggera al prezzo di 258,42 €, che il ricorrente cercava da giorni;

2) dopo aver verificato l'autenticità del sito, il ricorrente si convinceva della legittimità della transazione richiesta dal fantomatico rivenditore e procedeva all'acquisto;

3) nonostante l'immediato addebito pari a 258,42 €, la relativa pagina risultava bloccata "in caricamento";

4) nel chiedere spiegazioni all'interlocutore, il ricorrente si accorgeva di esser stato bloccato sulla chat di messaggistica, pertanto provvedeva immediatamente a contattare la propria banca per chiedere il blocco dell'operazione, la quale gli comunicava che non era più possibile interrompere l'operazione;

5) in data 28 settembre 2025 sporgeva anche denuncia presso i Carabinieri;

6) il ricorrente aveva conferma della truffa in quanto, ricontrollando il sito inviatogli dal truffatore, la pagina era stata modificata e mostrava dei biglietti per il concerto di altro cantante di fama nazionale. Alla luce dei fatti esposti il ricorrente chiede il rimborso integrale dell'importo di € 258,42 indebitamente addebitato sulla propria carta di pagamento in data 27/09/2025 e l'eventuale riconoscimento, se ritenuto necessario, di ulteriori spese o danni derivanti dalla mancata tempestiva gestione della contestazione da parte dell'intermediario.

La banca resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue:

1) rileva preliminarmente l'inammissibilità del ricorso per mancata proposizione del reclamo per le vie ufficiali. In particolare, la banca eccepisce che l'utente ha utilizzato unicamente il servizio di assistenza tramite chat, non presentando poi alcun formale reclamo all'ufficio competente della banca;

2) il ricorrente (sia nell'ambito del reclamo nonché nel successivo ricorso) chiede il rimborso delle somme relative all'operazione di pagamento da lui stesso autorizzata. Pertanto, secondo la banca non può trovare applicazione il d.lgs. 11/2010. Fermo restando quanto sopra, secondo la banca quella in oggetto non può considerarsi una modalità di truffa sofisticata, in quanto rientrando nella tipica ipotesi di phishing, che poteva essere sventata tramite l'utilizzo della diligenza media di cui ogni soggetto è dotato;

3) non si ravvisano indizi di negligenza e/o responsabilità imputabili all'intermediario in merito ai sistemi di alert predisposti. Nel caso concreto, infatti, sono state inviate notifiche push al ricorrente riepilogative dell'operazione.

Nelle repliche il ricorrente ribadisce – in contrasto con quanto sostenuto dall'intermediario - di aver presentato formale reclamo tramite chat interna all'app. Tale circostanza sarebbe stata confermata dal fatto che l'assistente della banca ha confermato che la comunicazione ricevuta aveva valore di documento ufficiale ai fini del reclamo.

In merito alla presunta autorizzazione consapevole dell'operazione eccepita dalla banca, il ricorrente replica sostenendo che l'affermazione secondo cui avrebbe lui stesso ammesso di aver proceduto all'acquisto, in quanto convinto della legittimità della transazione, è stata rielaborata dal maresciallo in sede di denuncia. Dunque, non si tratterebbe di una dichiarazione testuale.

Il ricorrente sostiene che l'intermediario non abbia fornito alcuna prova dell'avvenuta autenticazione dell'operazione, in quanto le notifiche push relative alle autorizzazioni vengono inviate solo al titolare del conto, dunque irriproducibili dalla banca. Inoltre, nel documento fornito dalla banca non compare alcuna indicazione che si tratti di riproduzioni simulate o di esempi tecnici, con il risultato di presentare materiale potenzialmente ingannevole e privo di valore probatorio.

Nelle controrepliche l'intermediario ribadisce l'inammissibilità del ricorso per mancanza del reclamo formale. Il ricorrente dichiara di aver allegato la richiesta di assistenza tramite chat che, però, non rientra tra i canali di reclamo previsti dal contratto. Poiché la presentazione del reclamo costituisce vera e propria condizione di procedibilità per il valido esperimento della procedura innanzi all'ABF, il mancato esperimento di tale condizione di procedibilità, integra l'inesistenza di un presupposto dell'azione.

Nel rinviare a quanto eccepito nelle controdeduzioni, la banca ribadisce che l'operazione risulta correttamente eseguita e autorizzata dal ricorrente. Risulta infondata e meramente pretestuosa la doglianza secondo cui il verbale di denuncia non avrebbe valore probatorio, in quanto – seppure non riporta dichiarazioni testuali – il suo scopo è quello di ricostruire i fatti come verbalizzati in forma riassuntiva.

Parimenti, l'operazione è stata correttamente autorizzata e ciò esclude l'applicabilità del regime di responsabilità previsto dal d. lgs. 11/2020 e dell'onere dell'intermediario di verificare l'elemento soggettivo sottostante l'operazione. Il consenso dell'utente, pertanto, seppur viziato e prestato in un asserito contesto fraudolento, è da considerarsi sufficiente al fine di considerare autorizzata l'operazione di pagamento.

DIRITTO

1.- La parte ricorrente chiede la somma di euro 258,42 per una transazione fraudolenta con carta di pagamento e l'eventuale riconoscimento di ulteriori spese e/o danni derivanti dalla mancata tempestiva gestione della contestazione.

2.- In via preliminare, l'intermediario eccepisce la carenza di un formale reclamo, quale presupposto di procedibilità della procedura dinanzi all'ABF.

In particolare, eccepisce che l'utente abbia solamente chiesto assistenza tramite chat in-app al fine di segnalare la presunta truffa subita. Ebbene, ai fini dell'ammissibilità del ricorso, il ricorrente avrebbe dovuto utilizzare uno dei canali ufficiali previsti dall'art. 31 dei Termini e Condizioni del contratto.

Di contro, il ricorrente, avvedutosi della truffa ha contattato l'assistenza della banca tramite chat interna dell'app, ritenendo di aver regolarmente esperito formale reclamo.

L'utente afferma che l'assistente avrebbe esplicitamente confermato che la comunicazione ricevuta avrebbe avuto valore di documento ufficiale ai fini del reclamo. Di tale circostanza fornisce evidenza.

Dal contenuto della chat riportata il cliente chiede la produzione di un documento ufficiale che attesti il rifiuto del rimborso dell'operazione da parte dell'intermediario.

Si tratta allora di valutare se una simile segnalazione inviata tramite chat possa valere come reclamo. A tal fine occorre rilevare che questo Collegio ha avuto modo di esaminare una situazione analoga precisando però di non doversi pronunciare sulla questione dell'idoneità del particolare canale utilizzato dalla parte ricorrente – la chat presente nell'app dell'intermediario – tenuto conto, da un lato, del principio di libertà delle forme, che si ritiene debba caratterizzare la fase di reclamo e, dall'altro, delle specifiche previsioni contrattuali in base alle quali il reclamo formale andrebbe tenuto distinto dalla possibilità di chiedere assistenza attraverso la chat.

Invero, affinché il reclamo possa assolvere alla sua funzione, che è quella di permettere all'intermediario di conoscere le doglianze delle quali sarà eventualmente chiamato a rispondere con il ricorso, è necessario che esso contenga la contestazione della medesima condotta illegittima dell'intermediario che, in caso di risposta non soddisfacente per il cliente o di mancata risposta, costituirà poi oggetto del ricorso (Collegio di Roma, decisione n. 3490 del 3/4/2025).

Il reclamo infatti è definito dalle disposizioni ABF come "ogni atto con cui un cliente [...] contesta in forma scritta (es. lettera, fax, email) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo". In questa prospettiva, l'orientamento dei Collegi tende a valutare in senso conservativo anche istanze che non siano specificamente ed espressamente qualificate come reclami, purché ne possiedano le caratteristiche sostanziali, in particolare la caratteristica di contestazione di una condotta dell'intermediario in forma scritta.

I Collegi territoriali, infatti, in più occasioni hanno affermato come l'approccio nell'individuazione del reclamo (e nella verifica circa la coincidenza tra il suo contenuto e quello del ricorso) debba essere ispirato ad un criterio di flessibilità, stante l'assenza di specifiche prescrizioni di forma in materia di reclamo (recentemente, Coll. Roma, decisione n. 1833 del 19/02/2025; Coll. Roma, decisione n. 2247 dell'8/03/2023; sul principio di libertà delle forme in materia di reclamo, cfr. diffusamente Collegio di Torino, decisione n. 26379 del 17/12/2019).

L'onere della prova dell'esistenza di una contestazione scritta indirizzata via chat grava sul ricorrente, e può essere assolto anche tramite la riproduzione fotografica delle chat.

In proposito giova richiamare l'orientamento della giurisprudenza di legittimità secondo cui gli screenshot dei sistemi di messaggistica istantanea "formano piena prova dei fatti e delle cose rappresentate" se colui contro il quale sono prodotti non ne disconosca la conformità ai fatti rappresentati (ex art. 2712 c.c.) (Cassazione civile sez. II, 18/01/2025, n. 1254).

Pertanto, nel caso in esame, considerato che vi è prova di una contestazione effettuata all'intermediario in forma scritta (con uno dei possibili canali di comunicazione messi a disposizione dall'intermediario per semplificare la relazione con la clientela) che è alla base del ricorso, l'eccezione di inammissibilità per carenza del reclamo formale deve rimanere disattesa.

3.- Il ricorrente contesta una sola operazione di pagamento online per un importo di euro 258,42 disposta il 27/9/2025.

L'intermediario afferma che l'operazione di pagamento è stata correttamente autenticata e autorizzata (nel rispetto della normativa di riferimento), in quanto avvenuta per il tramite del sistema 3DS, ossia una tecnica di autenticazione forte del cliente.

Tale autenticazione comprende:

- una notifica push che viene inviata dall'Applicazione sul dispositivo registrato dal cliente (fattore possesso). Tale notifica richiede all'utente dal codice identificativo unico di confermare la transazione al fine di completare il pagamento. Nella specie essa è stata inviata sul dispositivo del ricorrente;
- l'autorizzazione dell'operazione di pagamento, tramite riconoscimento facciale (i.e. fattore di inerenza).

4.- In data 27 settembre, ore 12:35, il ricorrente veniva contattato da un tale che si è presentato come "L.C.". Il ricorrente produce anche copia del profilo di quest'ultimo.

Tale L.C. proponeva al ricorrente la vendita dei biglietti tramite F. (nota piattaforma di rivendita di biglietti collegata al sito T.) e prima di procedere all'acquisto chiedeva i posti del biglietto e ha verificato il link inviato dal rivenditore.

Il ricorrente dichiara, infatti, di aver verificato il link e che si trattava di un'identica copia del sito della piattaforma F.

Convinto della legittimità della transazione, ha proceduto all'acquisto dei biglietti inserendo i dati della propria carta per un importo pari a € 258,00 che gli è risultato immediatamente addebitato, mentre la pagina del pagamento risultava ancora in fase di pagamento. Il ricorrente ha chiesto spiegazioni al rivenditore, ma quest'ultimo l'ha immediatamente bloccato sulla chat di Messenger tramite cui avevano conversato.

Il ricorrente si accorgeva della truffa perché, fra l'altro, poco dopo aver proceduto al pagamento, il truffatore avrebbe modificato il sito falso, vendendo invece i biglietti del concerto di altro cantante.

La truffa ha quindi avuto origine da un contatto tramite app di messaggistica di Facebook, per mezzo del quale – però – il ricorrente ha compiuto in autonomia l'operazione. L'apparente venditore, infatti, avrebbe semplicemente risposto ad un annuncio fatto personalmente dal ricorrente, inviandogli un link al cui interno erano caricati dei biglietti falsi.

Il ricorrente ha autonomamente e spontaneamente cliccato il link e proceduto all'invio, senza assicurarsi ulteriormente circa l'autenticità del rivenditore.

5.- Il ricorrente, quindi, afferma di aver compiuto personalmente per intero l'operazione di pagamento. Non si tratta, perciò, di operazioni "sotto dettatura", bensì di operatività posta volontariamente in essere dal cliente al fine di ottenere un bene che non gli è stato poi consegnato (in questo caso un biglietto di un concerto).

In casi analoghi, i Collegi ABF hanno rilevato che "l'intermediario non può che considerare autorizzato il pagamento effettuato personalmente (...), non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente" (cfr., ex multis, Collegio di Roma, decisione n. 2879/2024).

La truffa in esame si pone dunque all'esterno (rectius, a monte) del processo di autorizzazione e di autenticazione dei pagamenti, non vulnerando o, comunque, non riguardando il sistema di sicurezza del PSP.

In casi analoghi, i Collegi ABF hanno rilevato che "l'intermediario non può che considerare "autorizzato" il pagamento effettuato personalmente (...), non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente" (cfr., per esempio, Collegio di Roma, decisione n. 12307/2023 e decisione n. 11288/2020; Collegio di Milano, decisione n. 13578/2023). Si è altresì aggiunto che le operazioni effettuate dal cliente, pur eventualmente sulla base di un consenso viziato dal raggiro subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate, con la conseguenza che tale circostanza preclude l'applicazione delle norme contenute nel titolo II, Capo II del d.lgs. 11/2010 (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 13667/2022; Collegio di Bologna, decisione n. 273/2023).

Invero, sulla base dell'articolo 5, un'operazione non autorizzata è solo quella effettuata in assenza del consenso del pagatore.

Dall'altra parte, lo stesso Collegio di coordinamento, nella decisione n. 1260 del 3/03/2014, ha rilevato che "l'obbligo che grava sull'intermediario, infatti, è solo quello di eseguire gli ordini di pagamento impartiti (e quindi appositamente autorizzati) dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, con la conseguenza che i profili imputabili alla sua responsabilità sono relativi all'eventuale inadempimento o

inesatto adempimento di detto obbligo, come avviene nel caso di esecuzione di pagamenti non autorizzati, di errori nell'individuazione del beneficiario ovvero di indicazione dell'esatto importo da addebitare".

La domanda della ricorrente di rimborso dell'addebito dell'operazione disconosciuta non può dunque essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge in ricorso.

IL PRESIDENTE