

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) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 13/03/2026

FATTO

La ricorrente espone quanto segue.

- Il giorno 19.08.2025 la ricorrente leggeva su un sito di annunci on line che era stato messo in vendita uno smart TV al costo €112,92.
- La ricorrente procedeva quindi ad eseguire un bonifico che sarebbe stato disposto come ordinario e indirizzato ad un conto radicato presso la banca convenuta: le coordinate del conto corrente del beneficiario le sono state comunicate tramite indirizzo di posta elettronica.
- Dopo due settimane dall'acquisto, la ricorrente si rendeva conto di non aver ricevuto l'articolo ordinato e che era stata vittima di una truffa.
- La ricorrente inviava reclamo all'intermediario resistente per la restituzione delle somme ma la banca riscontrava negativamente la richiesta.
- La ricorrente è certa di aver autorizzato un bonifico ordinario e non istantaneo come asserito dalla banca resistente.
- Afferma di essere stata vittima di una truffa e chiede il rimborso dell'intero importo dell'operazione. L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue.
- In relazione all'oggetto, l'intermediario eccepisce, in via preliminare, che per poter richiedere la restituzione della somma oggetto del bonifico disposto dalla ricorrente, sia necessario il consenso dell'intestatario del rapporto beneficiario, previa attivazione della procedura di recall per il tramite della banca della ricorrente.
- La banca fa presente che la procedura di recall non dà alcuna garanzia di restituzione al soggetto richiedente, essendo primariamente rimessa alla volontà di restituzione del soggetto beneficiario. Pertanto, in caso di pagamento indebito e di diniego alla restituzione da parte del beneficiario, come normativamente previsto, il pagatore ha la facoltà di agire in via giudiziale nei confronti dell'accipiens.
- Il bonifico del 19/08/2025 come riferito dalla ricorrente è ordinario ed è stato correttamente contabilizzato il giorno seguente.
- L'intermediario convenuto riceveva la richiesta di recall solo in data 11.09.2025 con conseguente feedback negativo in data 02.10.2025.

- Il conto era stato già estinto dal beneficiario dell'operazione contestata ma nulla vietava al beneficiario di ottemperare comunque ad una richiesta di restituzione dei fondi pervenuta successivamente.
 - Per motivi di riservatezza, in sede di riscontro al reclamo, l'intermediario non poteva far presente l'estinzione del rapporto e/o l'assenza di saldo o qualsiasi altra informazione relativa al beneficiario.
 - Chiede il rigetto del ricorso o in via subordinata, di determinare – in caso fossero ravvisati gli estremi di una concorrenza di responsabilità tra le parti ex art. 1227 c.c. – l'entità delle somme.
- Con le repliche, la ricorrente eccepisce che il conto corrente è stato chiuso dopo 1 mese dall'apertura e che di solito i tempi di chiusura di un rapporto non sono così celeri.
- Nelle controrepliche l'intermediario ribadisce quanto contenuto nelle controdeduzioni (allegando anche un link per avere informazioni sui tempi tecnici di chiusura di un conto corrente) e rileva che la ricorrente continua a non fornire alcun supporto probatorio rispetto alle sue pretese.

DIRITTO

1.- La ricorrente chiede la restituzione dell'importo di euro 112,92 euro, corrispondente a un bonifico effettuato personalmente dalla ricorrente a seguito di una truffa diretto ad in conto corrente aperto presso la banca resistente.

L'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

2.- La controversia ha ad oggetto il riconoscimento di un bonifico ordinario di €112,92 eseguito il 19.08.2025 per l'acquisto online di uno Smart TV tramite sito internet.

pacifico che l'operazione è stata eseguita personalmente dalla ricorrente il 19.08.2025, seppur a seguito dei presunti raggiri perpetrati in suo danno dall'inserzionista dell'annuncio on line.

È La stessa ricorrente afferma, infatti, di aver risposto ad un annuncio on line per l'acquisto di un televisore e di essersi accordata con l'inserzionista via mail per effettuare il pagamento tramite bonifico bancario indirizzato ad un conto radicato presso la banca resistente.

L'inserzionista non spediva il televisore acquistato alla ricorrente, la quale dopo due settimane si rendeva conto di essere stata vittima di una truffa.

3.- Si richiama la posizione condivisa dei Collegi ABF secondo cui, nei casi in cui 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.

4.- Nel caso di specie, è pacifico che il bonifico contestato è stato disposto direttamente dalla cliente in virtù di un consenso viziato da artifici e raggiri.

Non si tratta quindi, secondo il consolidato orientamento del sistema ABF, di una truffa perpetrata con strumenti sofisticati, ma di un raggirio il cui successo è ascrivibile alla condotta poco accorta e prudente del cliente (ex multis, Collegio di Milano, decisione n. 3445/2024; Collegio di Roma, decisione n. 472/2025; Collegio di Milano, decisione n. 10925/2024).

5.- Appare utile rilevare che l'ABF ritiene che, in generale, a fronte di contestazioni circa la regolarità/disconoscimento di un bonifico, il ricorrente possa presentare ricorso davanti all'ABF nei confronti del PSP del beneficiario.

Infatti, secondo quanto previsto dalle "Disposizioni" sul procedimento ABF, il "cliente" è definito come il "soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento. [...]".

Il Collegio di Coordinamento (decisione n. 7283/2018, e n. 6886 del 03/05/2022) ha statuito che è cliente il soggetto a cui favore esistono specifici obblighi di protezione da parte dell'intermediario, secondo la teoria del cd contatto sociale.

Entrando nel merito della richiesta restitutoria, richiamando la normativa in tema di operazioni eseguite tramite IBAN, si rileva che il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è autorizzato a realizzare l'operazione in conformità esclusivamente all'identificativo unico.

In particolare, il prestatore di servizi di pagamento di destinazione del bonifico non è tenuto a verificare la corrispondenza fra il nominativo del beneficiario ed il titolare del conto di accredito identificato tramite l'IBAN. Se l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore è inesatto, i prestatori di servizi di pagamento coinvolti nella realizzazione del bonifico non sono responsabili, ai sensi dell'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento.

Nel caso di specie è pacifico che il bonifico sia stato correttamente effettuato dalla ricorrente a favore di un IBAN relativo ad un conto acceso presso la resistente.

6.- Al fine di verificare se sussistono margini di responsabilità per l'accaduto imputabili alla resistente, si segnala che l'articolo 24, comma 2, d.lgs. n. 11/2010, dispone che, nei casi di bonifici eseguiti conformemente all'IBAN fornito dal cliente, «il prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie... sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento e che il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando al prestatore di servizi di pagamento del pagatore ogni informazione utile».

Al riguardo la resistente afferma di aver ricevuto richiesta di recall in data 11/09/2025, alla quale veniva fornito feedback negativo in data 02/10/2025.

Al riguardo la prima contestazione della ricorrente alla banca è riferibile al 5 settembre 2025, ma in ogni caso risulta pervenuta diversi giorni dopo l'esecuzione del bonifico in esame (eseguito il 19.08.2025). L'intermediario specifica che già prima della richiesta di recall il conto del beneficiario veniva chiuso.

7.- In virtù di quanto sopra, in linea con l'orientamento ABF in casi analoghi, la richiesta restitutoria della ricorrente non può essere accolta (cfr. ex multis Collegio di Milano, decisione n. 3445/2024 e n. 3053/2023; Collegio di Roma, decisione n. 4741/2024; Collegio di Bologna, decisione n. 10866/2025; Collegio di Roma, decisione n. 8532/2025; Collegio di Roma, decisione n. 6528/2025).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE