

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALESSANDRA SPAGNOL

Seduta del 09/02/2026

FATTO

Dopo aver presentato Reclamo in data 27.8.2025 asseritamente non riscontrato dalla banca ed aver proposto Ricorso all'ABF in data 22/11/2025 la parte ricorrente ha affermato (i) di aver effettuato un'iscrizione su una piattaforma di trading on line in data 06/08/2025; (ii) di aver inserito i dati della carta per investire € 250,00; (iii) di essere stato indotto ad effettuare l'operazione a seguito di un contatto con un sedicente consulente; (iv) che la piattaforma si è rivelata fraudolenta; (v) di aver sporto denuncia il 27/08 e di aver inviato un reclamo all'intermediario; (vi) che l'intermediario ha rigettato la richiesta di rimborso poiché l'operazione sarebbe stata autorizzata con codice OTP; (vii) che ha diritto al rimborso dell'operazione in quanto effettuata in un contesto fraudolento e quindi non autorizzata con un consenso consapevole. La parte ricorrente ha quindi domandato il rimborso della somma di € 250,00 l'accertamento della responsabilità dell'intermediario per violazione degli obblighi di tutela previsti dal D.Lgs. 11/2010(PSD2), oltre al rimborso del contributo procedurale di € 20,00. Nelle sue controdeduzioni l'intermediario ha eccepito: (a) che il ricorrente è titolare di un Conto Corrente IT***6716, aperto il 28 luglio 2025, e che ad esso collegata vi è una Carta di debito; (b) che in via preliminare, il ricorso dovrebbe essere dichiarato inammissibile, in quanto il ricorrente non ha presentato il reclamo ma ha direttamente depositato il ricorso; (c) che l'operazione è stata volontariamente e direttamente

eseguita da parte del ricorrente e che pertanto non rientra nelle ipotesi di operazioni non autorizzate di cui al D.lgs 11/2010; (d) che il pagamento è stato comunque autorizzato con autenticazione forte e in particolare: alle 11:22 veniva eseguito accesso nell'area riservata da parte del ricorrente con inserimento di username e password e alle 11:23 veniva disposta l'operazione di pagamento di € 250,00 attraverso l'inserimento delle credenziali della carta e la digitazione del codice OTP, ricevuto sul dispositivo. Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha ribadito quanto sostenuto in sede di ricorso, precisando: - di aver inserito il codice OTP, ma in un contesto viziato da dolo; - che la piattaforma beneficiaria del pagamento era scollegata dall'annuncio che ha indotto il versamento; - che l'operazione era atipica, dunque, la banca avrebbe potuto rilevarne l'anomalia; - che l'avviso "non condividere il codice OTP" non è sufficiente a escludere la responsabilità della banca. L'intermediario, a sua volta, nelle controrepliche: (a) ha precisato che il ricorrente non ha mai negato di aver disposto personalmente l'operazione; (b) ha dichiarato che la PSD2 non è applicabile; (c) ha sostenuto di non aver nessuna responsabilità in merito a se e come terzi sono riusciti a convincere il ricorrente ad eseguire il pagamento; (d) ha richiamato l'orientamento dei Collegi a sostegno della propria tesi.

L'intermediario ha conseguentemente chiesto, in via preliminare, di dichiarare il ricorso inammissibile per mancato esperimento di preventivo reclamo, nel merito, il rigetto del ricorso ed in via subordinata, di limitare la responsabilità della banca all'importo dell'operazione di pagamento eccedente la franchigia di € 50,00 prevista dall'art. 12, co. 3, del D. Lgs. 11/2010 e dall'art. 13 del contratto di carta di debito sottoscritto dal ricorrente.

DIRITTO

Va anzi tutto affrontata l'eccezione di inammissibilità del ricorso per mancanza del preventivo reclamo formulata dall'intermediario. Parte ricorrente nulla ha replicato in merito a tale eccezione dell'intermediario, tuttavia, già in sede di ricorso, ha allegato un documento che presenta forma e contenuto di un reclamo, documento indirizzato al corrispondente ufficio dell'intermediario resistente. Tale documento, che contiene le stesse contestazioni mosse alla banca con il ricorso all'ABF, è datato 27/08/2025 e risulta sottoscritto dal ricorrente. L'intermediario, né in sede di controdeduzioni né in sede di controrepliche ha svolto puntuali osservazioni in merito alla mancata ricezione del documento presente in atti, mentre ha svolto difese nel merito. Tanto premesso, sul punto si rammenta che le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari alla Sez. VI – "Procedimento e decisione" – "Avvio del procedimento" stabiliscono quanto segue: "Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. Il reclamo è effettuato secondo le modalità previste dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari [...] Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato o di altro professionista. [...] Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo. [...]". La Sez. I par. III -

“Definizioni” delle medesime Disposizioni definisce “reclamo”, ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento anche omissivo. Per completezza, si richiama poi il principio della ragione più liquida, il quale consente al giudice di non rispettare rigorosamente l’ordine logico delle questioni da trattare (art. 276 c.p.c.), ove sia più rapido ed agevole risolvere la controversia in base ad una questione che – pur logicamente subordinata ad altre – sia più evidente (cfr., da ultimo, Cass. Sez. Un. 8 maggio 2014, n. 9936), principio che i Collegi ritengono applicabile anche nel procedimento ABF (Collegio di Coordinamento, decisione n. 6142/2020). L’eccezione, quindi, viene ritenuta inaccoglibile. Entrando nel merito, quindi, della vicenda dedotta dal ricorrente le operazioni contestate consistono in realtà in un’unica operazione online di € 250,00, effettuata il 06/08/2025 alle ore 11:40 con carta di titolarità del ricorrente. La parte ricorrente ha riferito nel ricorso e nella denuncia che, per quanto sia stata vittima di un raggio da parti di terzi, ha personalmente disposto l’operazione operazioni oggetto del presente ricorso. In particolare, ha dichiarato che in data 06/08/2025 si iscriveva su un sito internet ed effettuava un’operazione di € 250,00 a favore della piattaforma di trading online. Solo successivamente apprendeva che si trattava di una piattaforma fraudolenta, configurabile come truffa online. Inoltre, lo stesso ricorrente nel ricorso ha dichiarato di essere stato indotto a disporre l’operazione da parte di un sedicente consulente. A riguardo ha prodotto evidenza documentale relativa ai messaggi truffaldini (in atti). Dalla documentazione in atti, peraltro, parrebbe che lo stesso ricorrente si sia dapprima registrato ad un sito on line, abbia disposto il pagamento controverso e abbia poi avviato una chat con un sedicente consulente per il recupero dell’investimento. In ragione dell’orientamento pacifico e condiviso dai Collegi, quando l’operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), come nel caso che ci occupa, deve ritenersi autorizzata e, perciò, non soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Si vedano al riguardo le decisioni del Collegio di Torino nn. 573/2025, 13147/2024, 2080/2023 e 3512/2023 e del Collegio di Roma n. 14317/2022.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE