

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Il cliente dichiara di essere caduto vittima di phishing a seguito di sms civetta e successiva telefonata a sedicente operatore del servizio clienti della banca che lo informava di una frode in corso; in stato di forte agitazione, veniva indotto a liquidare i propri investimenti, a modificare PIN e codice carta e ad effettuare bonifici in uscita; una volta avvedutosi di essere stato ingannato, presentava denuncia e chiedeva alla banca l'annullamento dei bonifici. La banca non forniva alcun riscontro ma solo risposte automatiche tramite app e, a causa di tale inerzia, i bonifici venivano eseguiti.

Chiede la restituzione delle somme fraudolentemente sottratte e il risarcimento del danno non patrimoniale pari al 10% dell'importo delle operazioni. Chiede altresì che l'intermediario sia "richiamato" a una migliore efficienza del suo servizi clienti.

L'intermediario non ha depositato controdeduzioni entro il termine perentorio previsto.

DIRITTO

Il cliente disconosce una serie di operazioni eseguite a valle di una truffa e chiede la restituzione dei relativi importi. Secondo quanto dichiarato in sede di denuncia, si tratterebbe di un bonifico disposto il

02.10.2025 poco dopo le 17:35 per € 2.790,00 in favore di persona fisica sconosciuta e di otto pagamenti *online* con carta disposti tra le 18:16 del 02.10.2025 e le ore 08:30 del 03.10.2025. Il cliente, tuttavia, fornisce evidenza contabile del solo bonifico e non anche delle altre operazioni. In ossequio alle regole generali in materia di dislocazione dell'onere probatorio, spetta all'attore la prova del fatto costitutivo del suo diritto (art. 2697 c.c.); in assenza di prova, la relativa domanda non può che essere rigettata.

Con riferimento al bonifico, è pacifico, alla luce delle dichiarazioni confessorie rese in denuncia, che lo stesso sia stato eseguito direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. In particolare, il cliente ha dichiarato di essere caduto vittima di inganno, avendo ricevuto un SMS fraudolento che comunicava l'esecuzione di un presunto pagamento non autorizzato. Dopo aver contattato il numero indicato nel messaggio, è entrato in contatto telefonico con il frodatore, il quale l'ha indotto ad autorizzare personalmente un bonifico con finalità di "storno". Secondo l'interpretazione consolidata dei Collegi territoriali, la disposizione contenuta nell'art. 5 del D. lgs. 11/2010 in tema di consenso necessario del pagatore, letta congiuntamente ai successivi artt. 9 e 10, induce a ritenere "autorizzata" l'operazione eseguita personalmente dal cliente ancorché il consenso sia corrotto dal dolo del frodatore: per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggio subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal cliente, non avendo alcuna possibilità di avvedersi della truffa (Coll. Milano, dec. nn. 8007/2020; 19945/2021, 11546/2019; Coll. Roma, dec. n. 4658/2021). Dunque, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione deve considerarsi autorizzata, senza che venga in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010.

Ciò non esclude naturalmente che il Collegio, tenuto conto delle concrete modalità con le quali si è realizzata la truffa, possa individuare altri e diversi eventuali profili di responsabilità dell'intermediario, per esempio sul versante del rispetto degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul *bonus argentarius*; profili che, nel caso di specie, non ricorrono. Il cliente, in particolare, lamenta la mancata attivazione del blocco dei pagamenti e la modalità di riscontro alle segnalazioni solo in via automatica tramite app, imputando dunque all'intermediario una condotta poco reattiva. Al riguardo, il Collegio non può che prendere in considerazione il solo bonifico e non anche le restanti otto operazioni menzionate in sede di denuncia ma di cui non è prova in atti; in ogni caso, trattandosi di pagamenti online con carta, sarebbero stati immediatamente eseguiti. La valutazione in ordine a una possibile condotta negligente dell'intermediario va limitata dunque alla prima operazione, costituita da un bonifico (che si presume, in assenza di indicazione della natura "istantanea" del pagamento) di tipo ordinario. Il bonifico è stato inserito il giorno 02.10.2025, in orario non precisamente individuato in denuncia; il cliente si limita a dichiarare di averlo effettuato nel corso di una telefonata con il sedicente operatore avviata alle ore 17:35, risultando quindi verosimile che l'operazione sia stata posta in essere non molto tempo dopo.

Il Collegio richiama le disposizioni normative che regolano il momento di ricezione e esecuzione degli ordini di pagamento, nonché la relativa revoca. Ai sensi dell'art. 15, D. Lgs. 11/2010, "Il momento della ricezione di un ordine di pagamento è quello in cui l'ordine è ricevuto dal prestatore di servizi di

pagamento di cui si avvale il pagatore. Prima di tale momento, il conto di pagamento del pagatore non può essere addebitato". Il comma 2 prevede che "Se l'utente e il prestatore di servizi di pagamento di cui egli si avvale concordano che l'esecuzione dell'ordine di pagamento sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione del prestatore di servizi di pagamento, il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto. Ove il giorno convenuto non sia una giornata operativa per il prestatore di servizi di pagamento, l'ordine si intende ricevuto la giornata operativa successiva". Ai sensi del successivo art. 17, "Fatte salve le disposizioni di cui al presente articolo, una volta ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore, l'ordine di pagamento non può essere revocato dall'utente" (comma 1). Ai sensi del comma 4, "Nel caso di cui all'articolo 15, comma 2, l'utente può revocare un ordine di pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato". Il comma 8 dispone, infine, che "Nell'ambito di un contratto quadro, il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento può essere revocato nella forma e secondo la procedura concordata tra l'utente e il prestatore di servizi di pagamento nel contratto medesimo".

Non è presente in atti copia del contratto e non è quindi possibile avere contezza delle pattuizioni inter partes relative a modi e tempi di esecuzione e possibile revoca di un bonifico ordinario. Neppure è dato conoscere l'orario di cut - off applicato dall'intermediario. Ad ogni modo, il Collegio rileva che – sulla base delle dichiarazioni del cliente – il bonifico in questione è stato disposto in data 02.10.2025, in orario pomeridiano (dopo le 17.30) con segnalazione della frode all'intermediario il giorno successivo e richiesta di blocco dei pagamenti. Il cliente ha prodotto evidenza della chat intercorsa tra il ricorrente e il servizio clienti dell'intermediario che però non reca alcuna data, sicché non è possibile collocare nel tempo la conversazione.

Per le ragioni adesso enunciate, il Collegio reputa che la condotta tenuta dall'intermediario si sottragga a censure di illiceità e, assorbite le ulteriori domande, rigetta il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE