

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) AFFERNI

Seduta del 24/03/2026

FATTO

La parte ricorrente espone di essere stata vittima di una truffa legata a finti investimenti online. In particolare, in data 06/05/2025, dopo aver visualizzato una pubblicità su una piattaforma social, veniva contattata da sedicenti broker che la inducevano a creare un account su una piattaforma di trading e a effettuare un primo versamento di € 250,00. Successivamente, veniva convinta a versare ulteriori somme su diverse piattaforme di investimento in criptovalute. Tra il 21/05/2025 e il 04/07/2025, eseguiva sei bonifici per un totale di € 11.216,24. A fronte della sua richiesta di rientrare in possesso del capitale, che appariva fruttuosamente investito, le veniva richiesto un ultimo pagamento di € 2.516,24 a titolo di "onorario", a seguito del quale, tuttavia, non riceveva alcuna somma e perdeva i contatti con i presunti broker. Esperito infruttuosamente il reclamo, la cliente ha adito questo Arbitro, sostenendo la responsabilità dell'intermediario per non aver adottato presidi di sicurezza idonei a prevenire la frode. In particolare, nelle proprie repliche, la ricorrente deduce che l'intermediario avrebbe dovuto rilevare l'anomalia delle operazioni (per pattern complessivo, beneficiario estero, causali riferite a crypto) rispetto alla sua operatività abituale e attivare meccanismi di protezione, bloccando le transazioni o informandola del rischio. La ricorrente chiede quindi la condanna dell'intermediario convenuto alla restituzione della somma complessiva di € 11.216,24, oltre interessi e spese.

L'intermediario si è costituito in giudizio chiedendo il rigetto del ricorso. Ha rilevato che le operazioni sono state disposte personalmente dalla cliente, con l'inserimento di tutte le credenziali di sicurezza. Di conseguenza, le operazioni devono ritenersi "autorizzate" e non sarebbe applicabile la disciplina di cui al D.Lgs. n. 11/2010 (c.d. PSD2). Sostiene, inoltre, la sussistenza della colpa grave della cliente e nega l'esistenza di un obbligo di monitoraggio nel merito delle scelte dispositive della clientela. Evidenzia, infine, di aver tentato il recall per le operazioni per cui era possibile, sebbene senza successo.

Nelle repliche, la ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso, contestando, inoltre, la mancata attivazione di notifiche di alert, come risulterebbe dai log prodotti, e la genericità della prova circa il tentativo di recall delle somme.

Nelle repliche finali, l'intermediario insiste per il rigetto.

DIRITTO

Il ricorso non può trovare accoglimento.

La questione sottoposta all'esame del Collegio attiene alla rimborsabilità di una serie di operazioni di pagamento che la ricorrente riferisce essere state eseguite nel contesto di una truffa relativa a presunti investimenti online. Dalla ricostruzione dei fatti, pacificamente accettata da entrambe le parti, emerge che le sei operazioni di bonifico contestate, per un importo complessivo di € 11.216,24, sono state eseguite direttamente e personalmente dalla cliente. Quest'ultima, caduta vittima di un raggio, ha autonomamente inserito le disposizioni di pagamento e le ha validate utilizzando i propri fattori di autenticazione forte (SCA).

In via preliminare, occorre qualificare giuridicamente tali operazioni. Secondo l'orientamento consolidato e unanime dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario, quando un'operazione è eseguita per intero dal pagatore, che inserisce sia la disposizione di pagamento sia tutti i fattori di autenticazione richiesti, l'operazione stessa deve considerarsi "autorizzata" ai sensi della normativa sui servizi di pagamento, anche qualora il consenso del cliente sia viziato da dolo del terzo. In tali ipotesi, infatti, le operazioni, seppure basate su un consenso viziato dal raggio subito, non possono configurarsi come "non autorizzate", in quanto materialmente disposte dal titolare dello strumento di pagamento.

Ne consegue che, nel caso di specie, non trova applicazione il regime di responsabilità del prestatore di servizi di pagamento previsto dagli artt. 10 e ss. del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che disciplina esclusivamente le operazioni "non autorizzate". L'intermediario è, pertanto, esonerato dall'onere di provare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni, essendo pacifico che le stesse siano state volontariamente eseguite dalla ricorrente.

L'inapplicabilità della disciplina speciale della PSD2 non esclude, tuttavia, che possa essere valutata una responsabilità dell'intermediario alla luce dei principi generali del diritto comune, in particolare sotto il profilo della violazione degli obblighi di diligenza, correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto (artt. 1176 e 1375 c.c.). La parte ricorrente, infatti, fonda la propria domanda proprio sulla presunta violazione di tali doveri, sostenendo che l'intermediario avrebbe dovuto intercettare l'anomalia delle operazioni e attivare presidi protettivi.

Tale prospettazione non può essere condivisa. Una responsabilità concorrente dell'intermediario, in casi come quello in esame, può configurarsi solo qualora emerga dalla documentazione in atti un suo

specifico e concreto apporto causale alla frode, ovvero la violazione di specifici obblighi di protezione in presenza di evidenti anomalie. Tali circostanze non si ravvisano nel caso di specie.

La ricorrente lamenta che l'intermediario non abbia rilevato l'anomalia delle operazioni. Tuttavia, come precisato da questo Collegio in precedenti decisioni, la sospensione dei pagamenti si giustifica solo in presenza di anomalie macroscopiche, altrimenti determinandosi il rischio di un inefficiente rallentamento del mercato dei servizi di pagamento. Le operazioni in esame – sei bonifici distribuiti in un arco temporale di circa un mese e mezzo, di importo variabile e diretti a un unico beneficiario estero – non presentano, di per sé, caratteristiche di abnormità o anomalia talmente evidenti da imporre un obbligo di blocco preventivo in capo all'intermediario. Non sussiste, infatti, un dovere generale dell'intermediario di entrare nel merito delle scelte dispositive del cliente e di sindacarne l'opportunità, a meno che non vi siano indizi di palese e manifesta fraudolenza. Peraltro, la ricorrente non ha fornito alcuna documentazione relativa alla propria operatività storica, impedendo a questo Collegio di effettuare una valutazione comparativa e di verificare in concreto se le operazioni contestate fossero effettivamente anomale rispetto alle sue abitudini di spesa.

Anche la doglianza relativa alla mancata attivazione delle "notifiche alert" non è dirimente. Pur volendo ammettere tale circostanza, non è stato provato che la presenza di tali avvisi avrebbe avuto un'efficacia dissuasiva, considerando che la cliente era all'epoca pienamente convinta della liceità e della convenienza delle operazioni che stava compiendo, agendo in esecuzione di istruzioni ricevute da soggetti in cui riponeva fiducia.

Infine, per quanto attiene al tentativo di recall, l'intermediario ha un obbligo di cooperazione che si configura come un'obbligazione di mezzi e non di risultato. L'impossibilità di recuperare le somme, specialmente in caso di bonifici istantanei o comunque già accreditati sul conto del beneficiario, non può essere imputata a titolo di inadempimento all'intermediario del pagatore, che non ha potere di storno coattivo sui fondi pervenuti a un'altra banca.

In conclusione, le operazioni contestate devono ritenersi autorizzate dalla cliente, sebbene il suo consenso fosse viziato dal raggiro di terzi. Non emergono, d'altro canto, elementi idonei a configurare una responsabilità concorrente dell'intermediario ai sensi delle norme di diritto comune, non essendo state riscontrate macroscopiche anomalie che imponessero un intervento ostativo all'esecuzione degli ordini di pagamento. La perdita economica subita dalla ricorrente è, pertanto, unicamente riconducibile alla condotta fraudolenta di terzi e alla sua adesione al disegno criminoso, senza che possa ravvisarsi una condotta colposa o inadempiente dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE