Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 21/04/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 20 gennaio 2026 espone quanto segue:

- in data 09/09/2025, dopo aver letto un annuncio di affitto di un appartamento ha contattato telefonicamente la proprietaria la quale, a seguito di uno scambio di messaggi su WhatsApp, lo informava che, per bloccare l'appartamento, avrebbe dovuto versare un anticipo di € 850,00;
- dopo aver eseguito il bonifico della cifra in parola alle coordinate bancarie fornite telefonicamente, si accorgeva che non era andato a buon fine;
- ricontattata la sedicente proprietaria, gli veniva comunicato un numero di carta prepagata, emessa dall'intermediario convenuto, sul quale versare l'importo concordato;
- una volta versata la somma, la sedicente proprietaria gli fissava un incontro per mostrargli l'appartamento salvo poi, qualche giorno prima, avanzare una nuova richiesta di denaro a mezzo bonifico istantaneo;
- manifestava i propri sospetti e la proprietaria non forniva più alcun contatto telefonico, cancellando i propri dati dalla chat;

- accortosi della truffa, ha presentato denuncia alle autorità in data 14/09/2025 e in data 15/09/2025 ha presentato modulo di disconoscimento delle operazioni all'intermediario su cui è radicata la carta prepagata della proprietaria, riscontrato negativamente.

Chiede, pertanto, la restituzione della somma di € 850,00.

L'intermediario, con le proprie controdeduzioni, contesta:

- una carenza di legittimazione passiva in quanto, essendo l'operazione stata eseguita in contanti allo sportello, l'intermediario riveste unicamente il ruolo di istituto del beneficiario dell'operazione oggetto di contestazione;
- la denuncia/la rappresentazione dei fatti presentata dal cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010;
- ferma restando l'inapplicabilità della detta disciplina, l'operazione è stata comunque correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di una operazione di ricarica dell'importo di € 850,00 eseguita il 10 settembre 2025 alle ore 8:25.

È in atti la denuncia presentata dal cliente in data 14/09/2025.

In via preliminare deve esaminarsi l'eccezione di difetto di legittimazione passiva sollevata dall'intermediario sull'assunto che egli ricopre il ruolo di istituto non già del cliente ma del beneficiario dell'operazione contestata, eseguita in contanti allo sportello.

Come è noto, la legittimazione, attiva e passiva, si determina non in base alla effettiva titolarità del rapporto, che è questione di merito, ma in base alla prospettazione data dall'attore e consiste nella corrispondenza tra il soggetto nei cui confronti è chiesta la tutela e il soggetto in capo al quale si afferma l'esistenza del dovere asseritamente violato (cfr., *ex multis*, Cass. n. 3704/2023).

Nel caso di specie, parte ricorrente formula specifiche contestazioni nei confronti dell'intermediario convenuto, che viene individuato come soggetto tenuto – ad avviso del cliente, e a prescindere da qualsivoglia considerazione sulla fondatezza della pretesa attinente al merito – alla "restituzione" dell'importo dell'operazione per cui è causa.

Si aggiunge che, in data 15/09/2025, il cliente ha presentato un modulo di disconoscimento dell'operazione presso l'intermediario convenuto, che non ha riscontrato la richiesta del cliente ma neppure ha fatto presente di essere estraneo alla doglianza.

Passando, dunque, al merito si osserva quanto segue.

È pacifico che l'operazione di bonifico oggetto di disconoscimento è stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di una truffa – ha personalmente disposto la ricarica, nella convinzione così facendo di corrispondere una caparra per la locazione di un

appartamento a vantaggio di persona sconosciuta qualificatasi come proprietaria del detto immobile.

Secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata; pertanto, non viene 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. Rientrano in questa fattispecie, in particolare, le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura"). *A fortiori* vi rientrano quelle che, come accaduto nel caso in esame, sono state eseguite nella assoluta consapevolezza di disporre un bonifico se pure a favore di un impostore.

Nella fattispecie in esame, il Collegio non deve dunque procedere alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Fermo che, in caso di operazioni compiute direttamente dal cliente, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
c) mancato rilievo di indici di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni realizzate.

Nessuna di queste ipotesi ricorre nel caso di specie.

A fronte del colpevole comportamento da parte del cliente, il quale imprudentemente ha disposto un versamento di denaro a favore di persona sconosciuta, sulla base della sua sola dichiarazione di essere proprietaria dell'appartamento che intendeva locare, non si riscontra una responsabilità dell'intermediario.

Inoltre, quest'ultimo offre prova che all'atto del versamento dei contanti sulla carta ricaricabile, il cliente deve prendere necessariamente visione di un messaggio che lo mette in guardia da potenziali truffe telefoniche: per proseguire nella disposizione, l'utente deve accettare per presa visione.

La natura e il numero delle operazioni disconosciute esclude infine il configurarsi di indici di frode.

Da tutto quanto esposto segue che nessuna responsabilità può essere attribuita all'intermediario per la truffa subita dal cliente.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE