

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 14/04/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- contesta una operazione di € 415,00 eseguita nell'ambito di una truffa online;
- l'operazione è stata confermata solo perché la ricorrente è stata indotta in errore da soggetti terzi che, mediante artifici e raggiri, le hanno falsamente rappresentato che tale autorizzazione fosse necessaria per confermare la titolarità del conto e ricevere un pagamento, e non per disporre un'uscita di denaro;
- il consenso prestato risulta pertanto viziato da dolo e non esprime una volontà libera e consapevole di effettuare un pagamento;
- la ricorrente ha agito in buona fede, ha denunciato tempestivamente l'accaduto all'Autorità competente e ha collaborato con la banca, che ha ingiustamente negato il rimborso dell'operazione.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 415,00, oltre agli interessi legali dalla data dell'addebito al saldo e alla somma di € 20,00 relativa alle spese della presente procedura.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- l'operazione di cui si chiede il rimborso risulta interamente disposta, autorizzata e confermata tramite i dispositivi della cliente e non sussistono evidenze di violazione o compromissione dei sistemi di sicurezza della banca;
- l'operazione è stata regolarmente autenticata tramite la procedura Strong Customer Authentication (SCA) e non risultano anomalie, malfunzionamenti o accessi anomali all'applicazione della cliente;
- emerge la colpa grave della parte ricorrente che, in conseguenza della propria condotta poco accorta, ha agevolato il fenomeno fraudolento diffuso inserendo dati personali, cliccando su un link malevolo e utilizzando credenziali dispositive.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione di pagamento online eseguita con carta di debito, per un importo di € 415,00, posta in essere il 18.09.2025 alle ore 15:33.

È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 19.09.2025.

È pacifico che l'operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggirio – ha personalmente disposto il pagamento. Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, 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.

La truffa ha avuto luogo tramite canali in alcun modo riferibili alla banca, in quanto originata – come visto – da un annuncio online di vendita di un bene, effettuato dalla stessa cliente, e dal successivo contatto truffaldino con il frodatore tramite la piattaforma whatsapp. Del resto, nel caso di specie, parte ricorrente non deduce alcuno specifico profilo di responsabilità o negligenza ascrivibile alla banca, né pare possibile evincere tali elementi dalla documentazione presente agli atti. L'operazione è, infatti, consistita in un pagamento online con carta, personalmente effettuato dalla cliente e immediatamente eseguito senza possibilità di blocco o revoca, attesa la natura della transazione. Ne consegue che il danno del quale in questa sede viene chiesto il risarcimento non può che rimanere nella sfera giuridica dell'autore dell'atto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE