

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SERGIO IMBURGIA

Seduta del 14/04/2026

FATTO

La ricorrente – titolare presso l'intermediario di un rapporto di conto cui è associato l'utilizzo di una carta – riferisce di essere rimasta vittima, in data 23/01/2026, di una frode informatica consumata nell'ambito di una presunta compravendita su una piattaforma online.

Specifica, in particolare, di essere stata aggirata da un terzo che la induceva a effettuare un pagamento di euro 265,00 in favore dell'esercente M***, finalizzato, secondo le intenzioni della cliente, a confermare una vendita.

Resasi conto della frode subita, la ricorrente sporgeva denuncia e segnalava immediatamente l'accaduto all'intermediario, al quale chiedeva il rimborso delle somme trafugate.

L'intermediario tuttavia denegava il rimborso adducendo che la transazione era stata debitamente autenticata tramite un sistema a doppio fattore, omettendo, ad avviso della ricorrente, di prendere in considerazione il contesto fraudolento e la tempestività della segnalazione.

Insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa in sede di reclamo, la ricorrente ha proposto ricorso chiedendo all'Arbitro di disporre il rimborso in suo favore della somma sottratta.

A supporto della domanda l'istante richiama i motivi esposti in sede di reclamo e deduce la violazione, da parte dell'intermediario, dei doveri di diligenza e tutele della posizione del cliente su esso gravanti.

Nelle controdeduzioni l'intermediario eccepisce, in primo luogo, che l'operazione non può qualificarsi come non autorizzata in quanto eseguita dalla cliente stessa, con conseguente inapplicabilità della disciplina di cui al d.lgs. 11/2010.

Sostiene, inoltre, che l'operazione contestata è stata correttamente autenticata ed autorizzata nel rispetto della normativa vigente, come risulta dalla documentazione informatica allegata alle controdeduzioni.

Parte resistente evidenzia infine come non emergano profili di responsabilità connessi ai sistemi antifrode adottati, anche alla luce dell'invio alla cliente di notifiche push "parlanti" idonee a rappresentare il contenuto e la natura delle operazioni da autorizzare.

Alla luce di questi elementi, l'intermediario deduce che nella consumazione dell'illecito assuma carattere dirimente la condotta gravemente colposa della cliente, la quale non avrebbe colto le evidenti anomalie insite nella richiesta di pagamento.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di € 265,00 corrispondente all'importo di una operazione disconosciuta eseguita fraudolentemente ai suoi danni in data 23/1/2026.

L'intermediario rileva preliminarmente che l'operazione è stata eseguita personalmente dalla ricorrente con la conseguenza che le stesse non rientrano nell'ambito applicativo del d.lgs. n. 11/2010, come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 – in vigore dal 13/1/2018 – che ha recepito la nuova Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno 2015/2366/UE (c.d. PSD2).

L'eccezione è fondata.

Dalle dichiarazioni rese dalla ricorrente nel modulo di ricorso e nella denuncia allegata agli atti del procedimento – cui deve attribuirsi valore confessorio – emerge che la stessa, seppure per via del raggio operato dai malfattori, ha effettuato personalmente l'operazione disconosciuta.

Sulla base di queste evidenze, il Collegio, in linea con il consolidato orientamento dei Collegi ABF, non può che escludere l'operazione in questione dalla sfera di applicazione degli artt. 10 ss. del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

La norma contenuta nell'articolo 5 del Decreto Legislativo 11/2010 qualifica, infatti, una operazione come non autorizzata quando essa è effettuata in assenza del consenso del pagatore, mentre, nella fattispecie posta all'esame del Collegio, deve essere rilevato come tale consenso appaia invece sussistente, in quanto è la stessa utente ad avere autorizzato l'operazione, sia pure indotta a ciò da terzi mediante raggio.

Per le ragioni sopra esposte, il Collegio rileva che – conformemente agli indirizzi della giurisprudenza arbitrale - non è necessario procedere, ai fini della decisione, a una formale verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 e seguenti del decreto citato, né a una valutazione della condotta del cliente sotto il profilo della colpa grave (Collegio di Milano, decisione n. 8436/2023).

Per mera completezza di esame, si rileva comunque che - anche ove si volesse, per mera ipotesi, ricondurre l'operazione nell'ambito applicativo d.lgs. n. 11/2010 - l'intermediario ha fornito dimostrazione dell'adozione della SCA, avvenuta mediante notifica push sul dispositivo della cliente e riconoscimento facciale, e che non risulta ragionevolmente dubitabile la sussistenza della colpa grave della cliente, attese le modalità della frode.

Quanto sopra determina il rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE