

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) AFFERNI

Seduta del 21/04/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce che nei primi giorni di novembre 2025 individuava su una nota piattaforma di *e-commerce* un annuncio per la vendita di un'autovettura, pubblicato da un'apparente concessionaria. Contattato il numero indicato, interloquiva con un sedicente venditore, il quale gli richiedeva di effettuare un primo bonifico istantaneo di € 1.650,00 per assicurarsi l'esclusiva sull'acquisto. In data 3/11/2025, il ricorrente eseguiva il bonifico istantaneo, pur notando che l'IBAN del beneficiario risultava intestato a un soggetto diverso dal presunto venditore. Successivamente, il truffatore lo invitava a disporre un secondo bonifico di € 3.100,00 per finalizzare l'acquisto. Il cliente tentava di eseguire anche questa seconda operazione tramite bonifico istantaneo, ma l'operazione non andava a buon fine; procedeva quindi a disporre un bonifico ordinario per il medesimo importo e a favore dello stesso IBAN, che veniva regolarmente eseguito. Dopo tali operazioni, il cliente perdeva ogni contatto con il presunto venditore, realizzando di essere stato vittima di una truffa. In data 8/11/2025, il cliente disconosceva le operazioni presso l'intermediario e, in data 29/11/2025, presentava formale reclamo, che riceveva esito negativo. Il ricorrente chiede quindi il rimborso delle due operazioni di pagamento, per un importo complessivo di € 4.750,00.

Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario ha eccepito che le operazioni sono state personalmente disposte e autorizzate dal cliente, seppur nell'ambito di un raggiro, con conseguente inapplicabilità della disciplina in materia di operazioni non autorizzate di cui al D.Lgs. n. 11/2010. Ha inoltre evidenziato la colpa grave del ricorrente, il quale avrebbe agito con estrema imprudenza, effettuando pagamenti al di fuori della piattaforma di *e-commerce*, a favore di un beneficiario sconosciuto e sulla

base di mere rassicurazioni verbali. L'intermediario chiede quindi che il ricorso sia rigettato, in quanto infondato.

In sede di repliche, il cliente ha fornito una diversa versione dei fatti, asserendo di non aver disposto personalmente i pagamenti, ma che questi sarebbero stati eseguiti a sua insaputa dalla moglie, tramite il suo dispositivo, con l'intento di fargli un regalo. Insiste quindi per l'accoglimento del ricorso.

L'intermediario, nelle controrepliche, ha evidenziato la palese contraddizione di tale nuova ricostruzione rispetto a quanto dichiarato in sede di denuncia e di ricorso, sostenendo che, anche qualora fosse vera, essa configurerebbe una violazione degli obblighi di custodia delle credenziali e del dispositivo da parte del cliente.

DIRITTO

Il ricorso non può trovare accoglimento.

In via preliminare, il Collegio rileva che è irrilevante, ai fini della decisione del presente ricorso, che le operazioni contestate siano state disposte personalmente dal ricorrente, come allegato in sede di ricorso, oppure dalla moglie del ricorrente a sua insaputa, come allegato in sede di repliche. Infatti, anche in questo secondo caso, il ricorrente avrebbe comunque ratificato le operazioni disposte dalla moglie, al momento della presentazione del ricorso, trattando queste operazioni come se le avesse disposte egli stesso.

Ciò posto, la questione centrale consiste nel qualificare giuridicamente le operazioni contestate. Secondo l'orientamento consolidato di questo Arbitro, quando un'operazione di pagamento è eseguita per intero dall'utente, il quale inserisce personalmente la disposizione e fornisce tutti i fattori di autenticazione richiesti, l'operazione deve considerarsi "autorizzata", ancorché il suo consenso sia viziato dal raggiro di un terzo. In tali circostanze, non trova applicazione il regime di responsabilità speciale previsto dagli artt. 10 e ss. del D.Lgs. n. 11/2010 per le operazioni di pagamento "non autorizzate".

L'inapplicabilità di tale disciplina speciale non esime, tuttavia, dal valutare la condotta dell'intermediario alla luce dei principi generali di diritto comune, in particolare degli obblighi di diligenza professionale qualificata (art. 1176, comma 2, c.c.) e di buona fede nell'esecuzione del contratto.

È infatti onere dell'intermediario, quale operatore professionale, dotarsi di sistemi di monitoraggio e prevenzione delle frodi idonei a intercettare operazioni anomale e a proteggere il cliente, in questo modo minimizzando la possibilità di utilizzi fraudolenti degli strumenti di pagamento.

Nel caso di specie, non emergono negligenze da parte dell'intermediario convenuto, risultando chiaramente dalle stesse allegazioni del ricorrente che la truffa è stata resa possibile dalla collaborazione prestata dal ricorrente o dalla di lui moglie. Inoltre, i bonifici disposti dal ricorrente o dalla moglie non erano tali da dover indurre un intermediario di ordinaria diligenza a bloccare le operazioni, in questo modo impedendo l'esecuzione della frode.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE