

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

Parte ricorrente riferisce che: in data 16/09/2025, si avvedeva di una ingente discrepanza tra il saldo effettivo del proprio conto corrente e quello che si attendeva di rilevare; dall'estratto conto, risultavano eseguiti ripetuti pagamenti POS di importo progressivamente elevato, per complessivi euro 21.000,00, tutti in favore del medesimo esercizio commerciale; detti pagamenti, sebbene disposti dal ricorrente, risultano di importo maggiore rispetto al corrispettivo di quanto acquistato dall'istante presso l'esercizio commerciale.

Previo reclamo, riscontrato negativamente dall'intermediario, ha proposto ricorso all'ABF lamentando che - nonostante la palese anomalia delle operazioni (frequenza giornaliera, importi incongrui) - l'intermediario non abbia attivato nessun presidio di sicurezza idoneo ad evitare l'accaduto, consentendo, in tal modo, il protrarsi indisturbato nel tempo dell'attività fraudolenta di terzi ai suoi danni; aggiunge di non esser stato posto in condizione di conoscere l'effettivo importo degli addebiti.

Con le controdeduzioni l'intermediario si oppone alla domanda del ricorrente rilevando preliminarmente la mancata produzione – da parte dell'istante – di documentazione dalla quale evincere in modo chiaro il totale delle operazioni contestate.

Nel merito, evidenzia come, sulla base delle allegazioni in atti, le operazioni oggetto di contestazione risultano essere state autorizzate dallo stesso ricorrente, il quale avrebbe omesso di verificare l'importo digitato dall'esercente sul POS, disponendo così volontariamente i pagamenti.

L'intermediario rappresenta inoltre che le operazioni di pagamento contestate sono state eseguite nel pieno rispetto delle procedure previste contrattualmente e dalle norme applicabili.

Quanto infine al profilo relativo di un generale obbligo di monitoraggio in capo all'intermediario osserva che il legislatore ha previsto un dovere di controllo senza tuttavia correlare a tale previsione un obbligo di intervento preventivo volto a impedire l'esecuzione delle operazioni.

Con le repliche parte ricorrente contesta le controdeduzioni dell'intermediario sotto diversi profili.

In primo luogo, ritiene del tutto infondata l'eccezione relativa alla presunta carenza di documentazione atta a ricostruire l'ammontare delle operazioni sconosciute, evidenziando di avere prodotto il

“dettaglio lista movimenti” e l’estratto conto, che consentono di individuare in modo puntuale tutte le operazioni contestate ammontanti complessivamente ad € 21.000,00.

Nel merito, pur non negando di avere materialmente compiuto le azioni necessarie per l’esecuzione dei pagamenti, il ricorrente evidenzia come la sua volontà sia stata viziata dalla condotta fraudolenta dell’esercente, che avrebbe indotto in errore il cliente circa l’effettivo importo delle transazioni.

Sotto altro profilo, deduce l’inadempimento dell’intermediario ai propri doveri di protezione, lamentando in particolare la mancata predisposizione di un adeguato sistema di SMS alert, idoneo a segnalare tempestivamente le operazioni sospette o anomale.

Esclude, inoltre, la sussistenza di una colpa grave a proprio carico e contesta l’adeguatezza complessiva dei sistemi di sicurezza adottati dall’intermediario, confutando, in particolare, che le operazioni sia state effettivamente autorizzate mediante un sistema di autenticazione forte a doppio fattore.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di € 21.000,00 corrispondente all’importo alcune operazioni disconosciute eseguite nel periodo intercorrente tra il 30/5/2025 ed il 15/9/2025, tutte disposte in favore del medesimo esercente.

L’intermediario rileva preliminarmente che le operazioni sono state eseguite personalmente dal 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.

Con riguardo alle modalità della truffa, dalle dichiarazioni rese dal ricorrente in sede di denuncia emerge che l’odierno istante ha nel tempo eseguito pagamenti POS presso una attività commerciale, il cui importo sarebbe stato maggiorato rispetto a quello effettivo.

Dalle evidenze in atti è possibile, quindi, concludere che le operazioni contestate siano state effettuate personalmente dal ricorrente, sebbene per effetto del raggiro operato dai malfattori.

Sulla base di queste evidenze, il Collegio, in linea con il consolidato orientamento dei Collegi ABF, non può che escludere le operazioni 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 raggiro.

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 quanto concerne l’assenza di alert e di notifiche pre-autorizzative dedotta dal ricorrente, ritiene il Collegio che, trattandosi di operazioni personalmente autorizzate dal cliente, tale profilo non assuma rilievo nel caso di specie.

Con riguardo al carattere anomalo delle operazioni denunciato dall’istante, si evidenzia infine che le operazioni contestate risultano effettuate in un ampio arco temporale e, per loro natura, non appaiono idonee - sulla base dell’analisi della lista movimenti allegata al ricorso, per quanto non perfettamente leggibile – ad integrare gli indici di frode di cui al D.M. 112/2007.

Alla luce di tutto quanto precede, il Collegio ritiene insussistenti i presupposti per l'accoglimento del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE