

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 07/05/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 19 gennaio 2026 espone quanto segue:

- in data 15 dicembre 2025, nell'ambito della ricerca di determinati beni, veniva in contatto con dei soggetti che si presentavano come operatori di una società realmente esistente e operante nel settore di produzione dei beni da lui ricercati;
- i truffatori utilizzavano un sito clone graficamente e nominalmente riconducibile a detta società;

- contattava gli operatori attraverso il numero di telefono indicato sul sito e questi ultimi rispondevano professionalmente, illustrandogli, tramite fotografia, i prodotti da lui ricercati;
- i truffatori avrebbero consegnato i beni solo a seguito di un pagamento immediato e gli facevano molta pressione;
- effettuava un primo bonifico di € 700,00 e, subito dopo, con il pretesto di un errore di causale, i truffatori, assicurandogli l'annullamento del bonifico precedente, lo inducevano a eseguirne un altro della medesima cifra;
- nel medesimo giorno, sporgeva denuncia alle Autorità;
- in data 17 dicembre 2025 presentava formale reclamo che veniva riscontrato negativamente.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma di € 1.400,00.

L'intermediario non si è costituito e non ha prodotto alcuna documentazione, pur a fronte del regolare invio del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di due operazioni di bonifico istantaneo eseguite il 15 dicembre 2025.

È in atti la denuncia presentata dal cliente lo stesso giorno.

È pacifico che le operazioni di bonifico oggetto di disconoscimento sono state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro, ha seguito le indicazioni impartitegli al telefono da un soggetto sconosciuto, qualificatosi come operatore di un sito con il quale intendeva interfacciarsi. Più specificatamente, il cliente si imbatteva in un sito fraudolento identico a quello di una società realmente esistente nell'ambito della produzione dei beni di cui il cliente stesso era alla ricerca. I truffatori, dopo essere stati contattati dal cliente tramite il numero presente sul sito, lo inducevano, attraverso realistiche foto dei prodotti in questione, ad eseguire due bonifici istantanei di € 700,00, per un totale di € 1.400,00.

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 al fine di concludere delle transazioni per l'acquisto di beni.

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 indizi 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.

Ebbene, a fronte delle modalità di esecuzione delle operazioni (eseguite personalmente) e, comunque, della responsabilità del cliente la cui colpa grave emerge dalla dinamica della truffa per come da esso stesso rappresentata in denuncia, non vi sono elementi per rimproverare un comportamento scorretto all'intermediario.

Peraltro, con il riscontro al reclamo che risulta prodotto in atti, l'intermediario afferma di essersi attivato, seppur senza successo (comprensibile data la natura istantanea dei bonifici) per recuperare le somme fraudolentemente sottratte.

Il cliente ha specificamente contestato l'operatività anomala configurata dai due bonifici, ma non ha prodotto elementi che confortino l'assunto. Invero, le affermazioni di "anomalia rispetto al profilo operativo" sono rimaste puramente labiali, in quanto non risultano agli atti gli estratti del conto corrente dal quale ricavare la abituale movimentazione del cliente e, trattandosi di due bonifici di importo non superiore al plafond per acquisti online, non potevano riscontrarsi anomalie oggettive.

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

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE