

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO GIACOMO VITERBO

Seduta del 11/05/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di essere titolare di carta di credito n. *415, utilizzata per la movimentazione delle proprie risorse e per far fronte ad esigenze quotidiane. Rappresenta che, in data 1° dicembre 2025, dopo essersi registrato su una piattaforma online al fine di vendere uno zaino dal valore di € 100,00, è stato contattato da un sedicente acquirente, il quale gli ha fornito il suo numero di cellulare al fine di proseguire la conversazione e la trattativa in privato.

Fa presente che, a seguito dello scambio di diversi messaggi tramite app di messaggistica istantanea, il sedicente acquirente gli ha inviato un link attraverso il quale concludere la trattativa.

Ammette di aver seguito le indicazioni del truffatore, cliccando sul link, ove inseriva tutti i suoi dati bancari nella convinzione di ricevere il pagamento del prezzo pattuito per lo zaino.

Evidenzia che, anziché ricevere tale importo, sono stati addebitati sulla sua carta n. 4 transazioni estere di € 485,00 ciascuna, per un totale di € 1.940,00, eseguite in un ristretto arco temporale (dalle 13:54 alle 15:00).

Afferma di aver immediatamente disconosciuto tali operazioni tramite reclamo e modulo di disconoscimento, inoltrati alla resistente in data 2 dicembre 2025, ricevendo un riscontro negativo.

Lamenta la violazione dell'art. 10 del d.lgs. n. 11/2010, non avendo l'intermediario fornito alcuna prova sul sistema di autenticazione adottato. Evidenzia di non aver ricevuto alcun messaggio contenente il codice OTP, né un SMS di alert o notifica *push* relativi a tali operazioni.

Ritiene, dunque, che vi sia stato un malfunzionamento nei sistemi antifrode della resistente, che ha consentito l'esecuzione delle operazioni truffaldine senza la preventiva autorizzazione del cliente.

Fa presente di aver adempiuto agli obblighi precauzionali previsti dall'art. 7 del predetto decreto, non avendo tenuto alcun atteggiamento doloso o colposo grave. In particolare, afferma di non aver mai comunicato il pin della carta e la password del proprio *online banking*, ma di aver incautamente inserito i suoi dati bancari nel link, confidando nella sicurezza dei sistemi dell'intermediario.

Ritiene, perciò, che anche nel caso in cui si riconosca un suo atteggiamento colposo, lo stesso non sia sufficiente ad esonerare l'intermediario da responsabilità.

Osserva che, in un caso analogo in cui il ricorrente aveva fornito incautamente il codice OTP al truffatore, il Collegio di Bari (decisione n. 23826/2020) aveva riconosciuto un concorso di colpa, data la mancata prova dell'attivazione del servizio di sms alert.

Rileva, poi, che le operazioni contestate sono state eseguite in un brevissimo arco temporale e avevano il medesimo importo.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma indebitamente frodata pari a € 1.940,00 o comunque di € 970,00 ove dovesse riconoscersi un concorso di colpa.

Costitutosi, l'intermediario eccepisce il proprio difetto di legittimazione passiva in quanto mero collocatore della carta di credito oggetto di ricorso. Fa presente che, in base agli artt. 9 e 18 del contratto, le comunicazioni relative a operazioni non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto devono essere inoltrate dal cliente all'emittente, che è responsabile del successivo riscontro e destinatario di ogni altro reclamo.

Rileva che, in data 2 dicembre 2025, il ricorrente ha presentato il modulo di disconoscimento all'emittente e non alla convenuta e, contrariamente a quanto affermato in denuncia, ha interloquito con il servizio clienti dell'emittente.

Rappresenta che l'emittente ha rigettato la richiesta di rimborso, data la corretta autenticazione delle operazioni disconosciute, e ha invitato il ricorrente, in caso di risposta ritenuta insoddisfacente, a inoltrare formale reclamo all'ente emittente.

Evidenzia che il ricorrente, invece di proporre reclamo nei confronti dell'emittente, ha presentato ricorso nei confronti della convenuta.

Richiama alcuni precedenti dei Collegi che escludono la legittimazione passiva se le previsioni contrattuali non affidano al collocatore il ruolo di riscontro all'utenza in caso di reclami.

Ciò posto, riferisce che, dalle verifiche tecniche svolte dall'emittente, risulta che le operazioni contestate siano state autorizzate utilizzando due fattori di autenticazione, rappresentati dal *device* ove è installata l'app della banca (possesso) e dalla conferma dell'operazione attraverso le credenziali (inerenza).

Segnala, inoltre, che la conferma delle operazioni è stata recapitata tramite notifica *push* sul *device* ove era installata l'app della banca.

Chiede, pertanto, di dichiarare la carenza di legittimazione passiva e di rigettare il ricorso.

In sede di repliche, il ricorrente eccepisce che, dalla documentazione prodotta dalla stessa resistente, emerge che la banca collocatrice è parte attiva del rapporto con il cliente e che sussista alternatività del rapporto emittente/collocatore rispetto al cliente.

Rileva che, dalla lettura degli artt. 11 e 17 del contratto, emerge che la gestione dei parametri di sicurezza, quali il servizio 3D Secure e il sistema di SMS alert, avviene in collaborazione tra emittente e collocatore.

Evidenzia che lo stesso avviene per la gestione dei reclami. Al riguardo, osserva che nel riscontro al reclamo è riportato testualmente che *"per ulteriori chiarimenti è possibile rivolgersi al Servizio Clienti o alla propria banca di riferimento"*.

Ritiene, dunque, che la convenuta sia responsabile in solido con la emittente dei movimenti fraudolenti subiti dal cliente.

Rileva, altresì, che la resistente non si è limitata ad eccepire il difetto di legittimazione passiva, ma ha prodotto evidenze relative all'autorizzazione delle operazioni fraudolente.

Ribadisce la mancata prova dell'adozione di un sistema di autenticazione forte, nonché la mancata ricezione di SMS alert o notifiche *push* relative alle operazioni disconosciute.

Insiste per l'accoglimento del ricorso.

In sede di contropliche, l'intermediario ribadisce di aver operato quale mero collocatore dello strumento di pagamento, il quale è emesso e gestito da un soggetto giuridico distinto. Richiama sul punto la decisione n. 8409/2025 del Collegio di Milano che ha escluso la legittimazione passiva dell'intermediario collocatore ogniqualvolta il contratto o la documentazione di trasparenza identifichino in modo univoco l'emittente come unico responsabile della prestazione dei servizi e della gestione dei reclami.

Insistite, dunque, nell'eccepire il proprio difetto di legittimazione passiva.

Nel merito, rileva che le evidenze tecniche dimostrano che tutte e quattro le transazioni sono state autorizzate mediante una procedura che ha richiesto l'intervento attivo e consapevole dell'utilizzatore mediante l'invio di notifiche *push* sul *device* certificato e in esclusivo possesso del ricorrente.

Evidenzia, altresì, che lo stesso ricorrente ammette di aver cliccato su un link ove ha inserito i suoi dati bancari e dunque è stato vittima di un classico schema di *phishing*, con conseguente colpa grave.

Conclude insistendo per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di n. 4 transazioni estere di € 485,00 ciascuna, per un totale di € 1.940,00, eseguite in data 1° dicembre 2025, a seguito di una frode.

In via preliminare, il Collegio rileva che l'intermediario ha eccepito la sua carenza di legittimazione passiva in quanto mero collocatore della carta di credito con cui sono state realizzate le operazioni contestate.

Tale eccezione è meritevole di accoglimento.

Con riferimento a tale questione si rammenta, infatti, che, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, in caso di domanda relativa al rimborso di operazioni di pagamento effettuate in conseguenza dell'utilizzo fraudolento della carta, sussiste la legittimazione passiva dell'intermediario collocatore, in ragione del rapporto contrattuale instaurato tra quest'ultimo e l'utente, con conseguente onere della prova sull'autenticazione delle operazioni contestate.

Fa eccezione l'ipotesi in cui il PSP sia "mero" collocatore della carta, circostanza individuabile facendo riferimento alla documentazione agli atti: a titolo esemplificativo, se la denominazione e il marchio dello strumento sono riconducibili esclusivamente all'emittente, si tratta di "mero" collocatore; se le previsioni contrattuali affidano al collocatore il ruolo di riscontro all'utenza in caso di reclami, ovvero se il collocatore ha risposto al reclamo dell'utente senza segnalargli l'eventuale difetto di legittimazione passiva, non si tratta di "mero" collocatore (così Collegio di Bari, decisione n. 8695/2024).

Venendo al caso in esame, il Collegio rileva che il modulo di disconoscimento prodotto dal ricorrente specifica l'indirizzo e-mail a cui inoltrare la relativa documentazione, il quale è riconducibile all'emittente e non all'odierna resistente. Osserva, altresì, che, dalla documentazione in atti, emerge che lo stesso ricorrente ha allegato in atti anche copia del riscontro al reclamo sottoscritto dall'emittente e non dalla resistente.

Inoltre, dal contratto relativo alla carta si evince chiaramente che le comunicazioni delle operazioni non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto devono essere inoltrate dal cliente all'intermediario emittente (art. 7), che è responsabile del successivo riscontro (art. 9) e destinatario di ogni altro reclamo (art. 18).

Dalle circostanze esposte ed alla luce degli orientamenti dei Collegi territoriali, questo Collegio ritiene che l'intermediario resistente sia un mero collocatore della carta. Pertanto, ritiene fondata l'eccezione

di carenza di legittimazione passiva sollevata dall'intermediario resistente, con conseguente assorbimento di ogni altra questione.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE