

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) GILIBERTI

Seduta del 07/05/2026

FATTO

Parte ricorrente, nel proprio ricorso, afferma che:

- nel mese di novembre 2023 veniva aggiunto ad un gruppo sul canale di messaggistica WhatsApp, composto da diverse persone spesso con numeri di telefono americani;
- il gruppo trattava tematiche di investimenti e, a partire da questi messaggi, decide di aderire ad un secondo gruppo WhatsApp;
- in questo gruppo gli amministratori fornivano indicazioni su una nuova criptovaluta (non presente nei portali più autorevoli e sicuri), facendo riferimento a una leva finanziaria estremamente elevata e non permessa in Italia;
- non trovando questa specifica criptovaluta e non trovando e notando che la leva finanziaria era estremamente più bassa, chiede indicazioni agli amministratori del gruppo su quale sito permettesse di investire su quella criptovaluta a quelle condizioni;
- gli viene quindi consigliato un sito sul quale poter operare seguendo le istruzioni che gli sarebbero state impartite;

- dopo essersi iscritto, inizia a fare i primi investimenti, sempre seguendo le istruzioni dei due amministratori del gruppo WhatsApp;
- notando nel tempo un andamento incerto dell'investimento, decide di recuperare le somme versate, ma per fare questo gli viene detto di aggiungere altri fondi per fare transazioni più sicure;
- dopo altri investimenti e vedendo un andamento sempre più negativo degli investimenti e dopo ancora altri versamenti nella speranza di recuperare quanto perduto nel frattempo, in data 30/01/2024 decide di prelevare quanto rimasto sulla piattaforma e gli viene chiesto un ulteriore versamento del 18% del capitale;
- non ha verificato se la piattaforma in questione fosse autorizzata dalla CONSOB ad operare nel mercato delle criptovalute, né la corretta identità degli amministratori dei vari gruppi WhatsApp che impartivano le istruzioni sugli investimenti;
- presenta denuncia alle autorità in data 06/04/2024 e avvia in data 26/09/2025 una chat nella messaggistica dell'intermediario convenuto con la quale segnala di essere stato vittima di frode.

Pertanto, chiede il recupero delle somme.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa, sostiene che:

- preliminarmente eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancata presentazione di un preventivo reclamo;
- nel merito, la denuncia presentata dal cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010;
- ferma restando l'inapplicabilità della predetta disciplina, l'operazione è stata comunque correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- il comportamento del cliente non può non qualificarsi nei termini di una condotta gravemente colposa, connotata da una marcata credulità nei confronti di presunte proposte di guadagno prospettate da soggetti ignoti, trovate su piattaforme di messaggistica e facenti riferimento a una criptovaluta che, per sua stessa ammissione, non era presente sulle piattaforme più diffuse e sicure.

DIRITTO

In via preliminare, l'intermediario ha eccepito la mancata presentazione del preventivo reclamo che, secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, rappresenta una condizione di procedibilità del ricorso, di cui il Collegio può rilevare d'ufficio la mancanza, che determina l'inammissibilità del ricorso stesso (Collegio di Milano, decisione n. 25181/2021; Collegio di Milano, decisione n. 19463/2020).

Il Collegio rileva, tuttavia, che, nel caso di specie, risulta in atti uno screenshot, fornito dal cliente, dal quale si evince una chat, iniziata il 26/09/2025 con il servizio clienti dell'intermediario, con la quale è stata denunciata la truffa ed è stato avviato un tentativo di recupero dei fondi.

In tali ipotesi, il modulo di disconoscimento equivale al reclamo (Collegio di Milano, decisione n. 2614/2023). È pacifico, difatti, nella giurisprudenza ABF, che – ai fini della condizione di procedibilità – il modulo di disconoscimento delle operazioni assurge a dignità di reclamo, quale atto con cui il cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento anche omissivo (In questo senso, ex multis, Collegio di Milano, decisione n. 15485/2022; Collegio di Milano, decisione n. 2614/2023.)

Il collegio ritiene, pertanto, di poter valutare il ricorso nel merito.

La domanda ha ad oggetto n. 13 operazioni contestate, tutte eseguite personalmente dal ricorrente tra il giorno 27.11.2023 e il 25.1.2024 per un importo complessivo di € 32.276,00.

Alla luce di quanto riferito dal medesimo ricorrente nella denuncia in atti, è pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore.

Nel caso di cui ci si occupa, il cliente ha volontariamente eseguito una serie di bonifici nell'arco di diversi mesi su una piattaforma di criptovalute rivelatasi truffaldina, su indicazioni degli amministratori di un gruppo WhatsApp di investimenti.

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. Pertanto, nella fattispecie in esame, il Collegio non procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

L'esame deve invece concentrarsi sulla condotta dell'intermediario, al fine di verificare la sussistenza di eventuali profili di responsabilità a suo carico.

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 può infatti 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 poste in essere.

Nel presente procedimento non sussistono le circostanze di cui sopra.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE