

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di aver pubblicato in data 18.03.2024, mediante un portale marketplace, un annuncio di vendita di un treno di gomme per automobile per l'importo di € 850,00. Dopo qualche ora veniva contattato da un soggetto che si diceva interessato all'acquisto, con il quale si scambiava l'utenza cellulare ed entrava in contatto diretto. Tale soggetto lo convinceva che, al fine di ricevere il pagamento del bene che intendeva vendere, avrebbe dovuto recarsi presso uno sportello ATM e, mediante la propria carta di debito emessa da altro intermediario, effettuare alcune ricariche a favore di carte ricaricabili di terzi indicate dall'interlocutore. Il cliente afferma di aver così eseguito, tramite la propria carta di debito di altro intermediario, sette operazioni di ricarica su due carte ricaricabili indicate dal sedicente acquirente. Sempre su indicazione di quest'ultimo, posto che l'operatività con la carta di debito dell'altro intermediario non risultava più possibile, effettuava, sempre dal suo conto presso l'altro intermediario, un bonifico di € 1.746,00 verso un IBAN di terzi sconosciuti. A quel punto, tale altro intermediario bloccava l'operatività del conto utilizzato e, avendone il ricorrente un secondo presso il medesimo intermediario, effettuava dieci bonifici istantanei da detto conto corrente attivo verso il proprio conto corrente in essere presso l'intermediario convenuto, per un totale di € 26.471,00. Dal conto corrente presso l'intermediario convenuto disponeva quindi undici bonifici per un complessivo

importo di € 21.369,00. Nella mattinata del 21.03.2024 iniziava a rendersi conto di essere stato vittima di truffa e si recava in filiale dell'intermediario convenuto per spiegare l'accaduto al direttore, il quale, avendo ascoltato in diretta una telefonata con uno dei truffatori, lo indirizzava immediatamente a sporgere denuncia presso le competenti autorità. Il ricorrente chiede ai sensi dell'art. 119 del testo unico bancario, copia di tutta la documentazione inerente alle operazioni contestate, nonché l'indicazione degli IBAN dei conti beneficiari dei bonifici effettuati. Chiede altresì il rimborso del danno complessivo patito, imputando la responsabilità all'intermediario convenuto per non aver bloccato l'operatività del rapporto e per non aver agito rapidamente con un blocco delle operazioni o un'informativa personalizzata a fronte delle causali dei bonifici e a fronte dell'evidenza che fosse in corso una truffa. Infine, precisa che per la medesima vicenda pende nei confronti dell'altro intermediario diverso ricorso ABF, di cui chiede la riunione al presente.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario afferma che il ricorso è irricevibile in quanto il cliente ha messo in vendita un bene su un portale non gestito dall'intermediario e, dopo aver preso accordi con il presunto acquirente, si è fidato delle indicazioni impartite dallo stesso. Sostiene che la tipologia di truffa non è classificabile come manipolazione del pagatore con *social engineering* e impersonificazione di banca o forze dell'ordine, e che la decisione di pubblicare l'annuncio sul sito web è stata presa d'iniziativa dal cliente, con i relativi rischi legati alla vendita online. Afferma che le operazioni di bonifico istantaneo oggetto di contestazione sono state disposte dal cliente mediante APP Mobile e autorizzate tramite fattore biometrico (*finger print*), con il corretto riconoscimento dei codici di accesso e dispositivi. Conclude che la banca ha adempiuto a quanto richiesto, trasmettendo i bonifici agli istituti corrispondenti agli IBAN indicati dal cliente, e che la responsabilità della truffa non è ascrivibile all'intermediario, apparendo provata la colpa grave del cliente.

Il cliente, nelle repliche, afferma che la difesa dell'intermediario risulta incentrata sulla volontarietà dell'azione del cliente, che non è mai stata disconosciuta pur essendo condotta nel contesto di una truffa, e quindi viziata. Sottolinea che quanto viene eccepito nel reclamo è il mancato blocco del conto corrente o di singole operazioni, che avrebbe consentito di ridurre, se non escludere integralmente, il danno patito. Insiste per l'accoglimento del ricorso.

L'intermediario, nelle controrepliche, ribadisce che la decisione di mettere i propri dati o articoli su sito web è stata presa d'iniziativa dal cliente, con i relativi rischi legati alla vendita online, e che non ha rilevato accessi sospetti o eseguiti da terzi: il cliente, pur convinto con un raggirio, ha eseguito autonomamente le operazioni. Conferma che le operazioni oggetto di contestazione sono state disposte dal cliente autonomamente a mezzo APP, con il corretto riconoscimento dei codici di accesso e dispositivi, in particolare con *finger print* dispositivo. Conferma la richiesta di dichiarare inammissibile la pretesa risarcitoria e, in subordine, di respingerla non ravvisando responsabilità dell'intermediario.

DIRITTO

In via preliminare, il Collegio rileva che il ricorrente, nelle conclusioni, ha formulato la richiesta di trattazione congiunta del presente ricorso con altro ricorso da lui proposto nei confronti di diverso intermediario per la medesima vicenda. Il Collegio ritiene che tale richiesta non risulta accoglibile, atteso che si tratta ricorsi verso due intermediari distinti, per differenti responsabilità e petitum.

Dalla documentazione in atti, risulta che le operazioni contestate sono costituite da dieci bonifici – e non undici, come riferito dal ricorrente – eseguiti tra le ore 17.31 del 18.03.2024 e le ore 12.35 del 20.03.2024, effettuati verso sette diversi beneficiari, di cui soltanto tre ripetuti alternativamente due volte. La somma dei bonifici di cui si dispone l'evidenza contabile ammonta a € 20.898,00, mentre l'importo richiesto dal cliente è pari ad € 21.369,00.

E' pacifico tra le parti che le operazioni sono state eseguite materialmente dal cliente, il quale — cadendo vittima di un raggio orchestrato da un soggetto che si era qualificato come potenziale acquirente su portale market place — ha personalmente inserito le disposizioni di pagamento e tutti i fattori di autenticazione, ivi compresa l'autorizzazione biometrica tramite *finger print* del proprio dispositivo.

Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi ABF, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, con pieno controllo della fase dispositiva e autorizzativa, l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. n. 11/2010, con conseguente inapplicabilità della disciplina speciale in materia di operazioni non autorizzate ed esonero dell'intermediario dall'onere di provare l'autenticazione forte e la colpa grave del ricorrente (v. Collegio di Milano, decisione n. 9261/2025 e decisione n. 3988/2025). Rientrano in tale fattispecie anche le operazioni eseguite dal cliente a seguito di un raggio, incluse le ipotesi in cui il pagamento sia stato disposto seguendo le indicazioni di un frodatore, talvolta nella convinzione di porre in essere un'operazione diversa da un pagamento, come avviene nei casi comunemente qualificati come operazioni "sotto dettatura". In tali situazioni, pur in presenza di un'alterazione del processo di formazione della volontà del pagatore, l'atto dispositivo resta imputabile allo stesso, il quale ha materialmente disposto l'operazione e ne ha consentito l'esecuzione.

Ne consegue che il Collegio non procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 e seguenti del medesimo decreto.

Ferma l'inapplicabilità della disciplina speciale, il Collegio può tuttavia valutare una responsabilità concorrente dell'intermediario secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale del prestatore di servizi di pagamento alla frode. Tale responsabilità può configurarsi, in particolare, nei casi di mancata disponibilità, anche temporanea, del numero verde del prestatore, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; di mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del prestatore, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; ovvero di 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 caso di specie non ricorre alcuna delle ipotesi soprariportate. Con riferimento alla mancata disponibilità dei canali di assistenza, non vi è evidenza che il cliente abbia tentato di contattare l'intermediario prima di eseguire le operazioni per verificare la genuinità delle indicazioni ricevute dal frodatore, né risulta che abbia incontrato ostacoli nel raggiungere i riferimenti istituzionali della banca. Quanto alla mancata identificazione del tentativo di frode da parte di un dipendente dello sportello, dalla ricostruzione dei fatti emerge che il cliente si è recato in filiale soltanto in data 21.03.2024, quando aveva già iniziato a rendersi conto di essere stato vittima di una truffa, e dunque in un momento successivo alla disposizione di tutte le operazioni contestate. Riguardo al profilo degli indizi di frode, il

D.M. n. 112/2007, adottato in attuazione della legge 17 agosto 2005, n. 166, identifica i casi di frode da segnalare all'Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento per consentire un monitoraggio del mercato delle carte di pagamento. Sulla base delle evidenze in atti, non risulta la sussistenza degli indici di anomalia/rischio frode di cui al detto decreto.

Secondo l'orientamento costante dei Collegi, le previsioni del D.M. n. 112/2007 non hanno valore precettivo diretto in materia di responsabilità civile, ma costituiscono un parametro indiziario per valutare la diligenza dell'intermediario. I Collegi possono altresì valorizzare indici di frode ulteriori a quelli del D.M. n. 112/2007 in presenza di operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente, con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario.

Dalle evidenze in atti risultano effettuate dieci operazioni di bonifico nell'arco di circa tre giorni, per un importo complessivo di € 20.898,00. Si tratta di un numero e di un importo significativi, peraltro concentrati in un ristretto arco temporale. Tuttavia, non si dispone di estratti conto del cliente che consentano di valutare se l'operatività contestata fosse in linea o meno con la sua normale operatività bancaria: tale mancanza documentale impedisce di stabilire se le operazioni presentassero caratteri di oggettiva anomalia rispetto al profilo storico del rapporto, parametro necessario per identificare indici di frode concreti a carico del prestatore.

Quanto al profilo contrattuale, non è presente in atti copia del contratto di conto corrente e il ricorrente non ha allegato il superamento di alcun limite operativo. Tale profilo non fonda pertanto una responsabilità dell'intermediario.

Riguardo alla domanda di consegna documentale formulata ai sensi dell'art. 119 del testo unico bancario, il cliente ha chiesto copia di tutta la documentazione inerente alle operazioni contestate e l'indicazione degli IBAN dei conti beneficiari dei bonifici, richiesta già in parte presente nel reclamo dell'11 gennaio 2025. Dalla documentazione versata in atti dall'intermediario risultano prodotti l'estratto conto del cliente e i log delle operazioni contenenti i dati relativi alle transazioni eseguite. Tale produzione appare idonea a soddisfare la richiesta documentale formulata ai sensi della norma richiamata, ivi compresa la domanda inerente agli IBAN dei beneficiari.

Alla luce di tali rilievi, non risultano pertanto elementi idonei a configurare un apporto causale dell'intermediario alla realizzazione della frode, né una responsabilità concorrente del prestatore di servizi di pagamento secondo le norme di diritto comune. La causa del pregiudizio subito dal ricorrente è integralmente riconducibile alla condotta fraudolenta del terzo frodatore e al comportamento del ricorrente stesso, che ha personalmente disposto e autorizzato le operazioni contestate. Il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE