

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 14/05/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio che in data 16/01/2025 sua figlia riceveva un SMS che invitava a cliccare su un link per sbloccare la consegna di un pacco sospesa. Poiché la parte ricorrente era realmente in attesa di una spedizione, riceveva l'inoltro del messaggio sulla propria utenza e procedeva ad autorizzare la nuova consegna, inserendo i dati della carta per il pagamento delle spese. Dopo un primo avviso di operazione non andata a buon fine, forniva una seconda autorizzazione. Successivamente, riceveva un SMS dall'intermediario che segnalava l'assenza di saldo disponibile sulla carta; consultando l'home banking, la parte ricorrente constatava la presenza di un pagamento di € 728,35, provvedendo immediatamente al disconoscimento dell'operazione.

Per queste ragioni parte ricorrente chiede che l'ABF voglia disporre il rimborso di € 715,82, oggetto di frode.

L'intermediario afferma che la parte ricorrente, nella denuncia e nel modulo di disconoscimento, ha ammesso con valore confessorio di aver eseguito personalmente la transazione. Pertanto, non sarebbe applicabile la disciplina di maggior tutela per le operazioni non autorizzate, avendo la parte ricorrente confermato di aver pagato seguendo le istruzioni dell'SMS. L'intermediario ritiene dunque di non dover provare la contabilizzazione e l'autenticazione, che risultano comunque corrette, ed esclude ogni responsabilità poiché i dati della carta sono stati inseriti su un sito sconosciuto tramite un link sospetto senza verificare l'importo. Viene giudicata infondata la giustificazione relativa alle dimensioni

ridotte dello schermo del dispositivo, sottolineando che il blocco della carta è avvenuto solo a frode consumata. L'intermediario precisa che il pagamento è stato preceduto da un messaggio autorizzativo inviato sul device della parte ricorrente, recante l'indicazione espressa della cifra. L'SMS civetta era inoltre facilmente identificabile come truffaldino e non è stata fornita prova dell'effettiva attesa di un pacco. L'intermediario conclude rilevando di aver promosso costanti campagne informative sulle truffe e che le transazioni, una volta autenticate, sono irrevocabili e non stornabili, confermando infine l'invio dell'SMS alert a operazione conclusa.

Per questi motivi l'intermediario chiede "1) in via preliminare, respingere il ricorso in quanto le transazioni contestate sono state autorizzate dal titolare stesso; 2) sempre in via preliminare, respingere il ricorso per mancanza di allegazioni in ordine alla truffa asseritamente subita; 3) in via principale respingere il ricorso per infondatezza in fatto ed in diritto e mancanza di prova dello stesso e per colpa grave di parte ricorrente; 4) in via subordinata, nella denegata ipotesi che il Collegio ritenga di poter ravvisare profili di corresponsabilità nell'accaduto in capo all'intermediario, che definisca la ripartizione in misura proporzionale alle effettive responsabilità delle parti, in ogni caso con l'applicazione della franchigia di legge".

La parte ricorrente replica che l'intermediario avrebbe dovuto bloccare preventivamente la carta se si fosse avveduto del tentativo di frode, evidenziando come l'SMS di notifica sia pervenuto solo a operazione conclusa. Viene contestata l'assenza di un consenso consapevole, in quanto sullo smartphone l'importo visualizzato era di € 0,25 anziché quello effettivamente addebitato, e nell'SMS autorizzativo non comparivano né la cifra né la valuta. Secondo la parte ricorrente, i log prodotti attestano solo la corretta esecuzione tecnica dell'autenticazione, ma non la consapevolezza del contenuto economico della transazione, resa peraltro anomala da un beneficiario non abituale.

L'intermediario dovrebbe quindi produrre la schermata di autorizzazione come mostrata sul dispositivo, le modalità di conversione in € e i log completi con i time-stamp della richiesta push. La parte ricorrente sottolinea che la controversia riguarda il consenso viziato e non l'irrevocabilità dell'ordine, ritenendo che l'atipicità dell'operazione imponesse un maggior livello di attenzione da parte dell'intermediario. Con le repliche, la parte ricorrente integra la domanda iniziale richiedendo, oltre a quanto già esposto, anche il riconoscimento degli interessi legali.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica che la parte ricorrente è caduta nella truffa del pacco bloccato, definita come una frode nota e priva di reale ingannevolezza. Viene precisato che, anche qualora l'autorizzazione non fosse ritenuta consapevole, si applicherebbe comunque la disciplina sull'utilizzo non autorizzato degli strumenti di pagamento. L'intermediario chiarisce inoltre l'impossibilità tecnica di inviare messaggi prima dell'avvio della procedura di pagamento, sottolineando che i sistemi antifrode non sono intervenuti poiché si è trattata di un'unica operazione, regolarmente autenticata e contenuta nei limiti del plafond. Secondo l'intermediario, i propri sistemi non possono distinguere tra consenso viziato e informato, essendo tale verifica estranea al processo di autenticazione. Viene ribadito l'invio dell'SMS autorizzativo contenente l'importo corretto, aggiungendo che la normativa non impone né prevede l'evidenza della conversione valutaria nell'app. L'intermediario ritiene irrilevante il riferimento all'importo di € 0,25 contenuto nel messaggio truffaldino, così come la richiesta di acquisire lo storico della carta per dimostrare l'anomalia della transazione, ricordando che l'onere della prova in tal senso spetterebbe alla parte ricorrente.

DIRITTO

La fattispecie in oggetto concerne la richiesta di rimborso di parte ricorrente del complessivo importo di € 715,82 sottratto a seguito di un'operazione di pagamento fraudolenta eseguita tramite carta in data 16/01/2025 alle ore 11:15.

L'operazione contestata è disciplinata dal D.lgs. 27/01/2010 n. 11, che recepisce la normativa comunitaria sui servizi di pagamento e il Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 05/07/2011. Secondo i principi della strong customer authentication (SCA), l'onere probatorio è suddiviso in due passaggi fondamentali: l'intermediario deve innanzitutto provare l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, nonché l'assenza di malfunzionamenti. La SCA richiede l'uso di almeno due fattori indipendenti tra conoscenza, inerenza e possesso, necessari sia per l'accesso al conto che per l'esecuzione dei singoli pagamenti. In secondo luogo, spetta sempre all'intermediario dimostrare i fatti che integrano la colpa grave della parte ricorrente, unica condizione insieme al dolo per imputarle le conseguenze dell'uso fraudolento dello strumento. La giurisprudenza arbitrale ritiene che la negligenza della parte ricorrente sia rilevante solo se l'intermediario prova l'osservanza del sistema SCA e la predisposizione di alert; inoltre, un concorso causale parziale della parte ricorrente non rende la transazione autorizzata, poiché il consenso deve essere prestato nella forma convenuta. Rimane ferma la valutazione sull'eventuale condotta fraudolenta o sull'inadempimento degli obblighi per dolo o colpa grave ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. 11/2010.

Parte ricorrente, in sede di denuncia, ammette di aver autorizzato un'ipotetica operazione di € 0,25 cliccando su un link contenuto nell'SMS civetta, dove si apriva una schermata con logo dell'intermediario P* che svolge – tra i vari servizi – anche quello di consegna pacchi e di aver inserito i dati della sua carta al fine di provvedere al pagamento di € 0,25 per sbloccare la consegna. Emerge dunque che l'operazione è stata solo parzialmente eseguita dalla parte ricorrente. Ebbene posto che secondo l'orientamento ABF se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, si procede ad esaminare la prova dell'autenticazione forte dell'intermediario (cfr., *ex multis*, Collegio di Milano, decisioni n. 8778/2025 e n. 8764/2025). In proposito il Collegio constata che dalle evidenze prodotte risulta che l'operazione è stata correttamente autenticata tramite device, quale elemento di possesso e tramite biometria, quale elemento di inerenza.

Il Collegio, ritenuta provata la SCA, procede a verificare se parte ricorrente abbia agito con colpa grave e se vi sia stato un concorso di colpa da parte dell'intermediario.

La truffa risulta avvenuta in data 16/01/2025 quando, alle ore 11:01, la figlia di parte ricorrente riceveva un SMS relativo alla sospensione della consegna di un pacco. Sulla base delle evidenze prodotte, emerge che la denominazione della chat e il numero del mittente non sono riferibili né all'intermediario convenuto né a quello terzo incaricato della consegna; inoltre, nella chat non sono presenti messaggi genuini antecedenti o successivi a quello civetta. Il messaggio fraudolento conteneva un link con un

riferimento all'intermediario terzo, pur non essendo identificabile in quello convenuto, e non presentava errori grammaticali o lessicali. Parte ricorrente afferma che tale SMS le veniva inoltrato dalla figlia in quanto era realmente in attesa di una spedizione, sostenendo che la lettura dei dettagli della schermata era impedita dalle dimensioni ridotte dello schermo prima di cliccare sul link. Parte ricorrente ha prodotto le schermate successive all'apertura del link, le quali presentano termini scorretti come "rispedizione" e "pacchetto", errori grafici e la palese non riconducibilità del sito a quello di P*. A seguito dell'operazione fraudolenta, parte ricorrente ha contattato l'intermediario per richiedere il blocco della carta, che risulta effettivamente disposto alle ore 11:42 del 16/01/2025 come da evidenze prodotte. Risulta infine agli atti l'invio di un SMS alert all'utenza di parte ricorrente, corrispondente al numero indicato nel modulo di ricorso.

Per questi motivi il Collegio, ritenuta provata la SCA da parte dell'intermediario e ritenuta la sussistenza di una colpa grave in capo alla parte ricorrente, ritiene che il ricorso non possa trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE