

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 30/04/2026

FATTO

Dall'atto introduttivo emerge la seguente ricostruzione in fatto.

- La ricorrente aveva inserito un annuncio di vendita di un cellulare su un noto sito web.
 - Il 19/11/2025 un potenziale acquirente le ha inviato una e-mail contenente un link. A dire del truffatore, era necessario seguire il link per “confermare” la carta di debito della ricorrente eseguendo un pagamento di 499,00 €, con la rassicurazione che il denaro le sarebbe stato poi restituito una volta verificato lo strumento di pagamento.
 - La ricorrente ha seguito queste indicazioni, nella convinzione che la somma di 499,00 € le sarebbe stata poi rimborsata.
 - Resasi conto della truffa subita, la ricorrente ha contattato l'intermediario e disconosciuto l'operazione.
 - Peraltro, la ricorrente ha disconosciuto l'operazione prima che venisse contabilizzata, ma la banca l'ha contabilizzata ugualmente.
- Tanto premesso, chiede la retrocessione dell'importo relativo alle operazioni contestate. L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue.
- L'operazione disconosciuta è stata dichiaratamente effettuata in prima persona dalla ricorrente. Pertanto, al caso di specie non può trovare applicazione la disciplina di cui al d.lgs. n. 11/2010 relativa alle operazioni “non autorizzate”.

• In ogni caso, l'autenticazione dell'operazione è avvenuta senza anomalie. In particolare, la ricorrente ha effettuato il pagamento inserendo i dati della propria carta sul web per poi autenticarla tramite riconoscimento del FACE ID (elemento di inerenza) attraverso il proprio smartphone (elemento di possesso), a seguito della ricezione di una notifica push.

Tanto premesso, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Nelle repliche, la ricorrente riconosce di aver eseguito in prima persona l'operazione, ma sottolinea che il disconoscimento è avvenuto prima della contabilizzazione dell'operazione e afferma che, pertanto, la banca non avrebbe dovuto sottrarle il denaro.

Nelle controrepliche l'intermediario ha precisato che una volta che la transazione è stata approvata, non è tecnicamente possibile annullarla e che la contabilizzazione costituisce un'operazione tecnica automatica, conseguente all'esecuzione.

DIRITTO

1.- Con il ricorso si chiede la restituzione della somma di 499,00 €, corrispondente a un pagamento online eseguito in prima persona dalla ricorrente, nella convinzione di “confermare” la propria carta di debito per poi ricevere il pagamento del prezzo di un bene che aveva messo in vendita.

2.- L'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). Si rileva che tale operazione è altresì successiva alla data di entrata in vigore del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione.

3.- Invero, l'operazione disconosciuta è stata dichiaratamente eseguita in prima persona dalla ricorrente il 19/11/2025, nella convinzione che effettuare un pagamento online da 499,00 € fosse necessario per “confermare” la propria carta di debito, per poi ricevere indietro il denaro insieme al pagamento del prezzo di uno smartphone che aveva messo in vendita online.

Secondo il recente orientamento condiviso tra i Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie 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”).

In questi casi, sempre secondo l'orientamento condiviso, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP.

Il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto dell'intermediario alla frode.

In applicazione del riferito orientamento condiviso, a fronte di operazioni effettuate in prima persona dal ricorrente, questo Collegio è solito escludere l'applicabilità degli artt. 10 ss. d.lgs. n. 11/2010 in tema di utilizzi fraudolenti e rigettare il ricorso in applicazione del principio di irrevocabilità degli ordini di pagamento (art. 17 d.lgs. n. 11/2010), salvo che rinvenga un apporto dell'intermediario nella frode (Collegio di Roma, decisione n. 6816 del 14/07/2025).

4.- Tuttavia, nel caso di specie, la frode non ha preso avvio da un'ipotesi di spoofing, bensì da una semplice e-mail in cui il truffatore proponeva di acquistare lo smartphone messo in vendita dalla ricorrente, allegando un link per la presunta “conferma” della sua carta di debito. E-mail che non è stata, peraltro, prodotta dalla ricorrente.

Stante l'inapplicabilità della disciplina dell'operazione non autorizzate, il Collegio è solito ritenere assorbito il tema dell'autenticazione forte dell'operazione.

In ogni caso, per completezza, si osserva che l'operazione è stata autenticata dalla ricorrente tramite riconoscimento del FACE ID (elemento di inerenza) tramite il suo smartphone (elemento di possesso). Produce, sul punto, il log da cui emerge il coinvolgimento del FACE ID e del device della ricorrente nella fase di autenticazione.

5.- La ricorrente lamenta, inoltre, che sebbene abbia avvisato l'intermediario della frode prima che l'operazione fosse contabilizzata, l'intermediario ha illegittimamente contabilizzato ugualmente l'operazione.

Sul punto, l'intermediario ha precisato che una volta eseguito un pagamento online non può essere annullato ed esso impatta immediatamente sul saldo disponibile del pagatore, mentre la contabilizzazione è un'attività tecnica automatica, che influisce sul solo saldo contabile.

In altre parole, come noto, il denaro viene prelevato con l'effettuazione del pagamento e non con la successiva contabilizzazione.

6.- Alla luce di quanto esposto, il ricorso non può trovare accoglimento in quanto la disposizione di bonifico è riconducibile esclusivamente a una condotta gravemente negligente del ricorrente.

Nessun addebito infatti è ascrivibile alla condotta dell'intermediario che è rimasto del tutto estraneo alle modalità attraverso le quali si è esplicata la truffa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE