

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 19/05/2026

FATTO

Il ricorrente agisce per ottenere la restituzione dell'importo di € 1.200,00 oggetto di un bonifico istantaneo effettuato in data 14/10/2025. Questi i fatti posti a fondamento della domanda. In data 14/10/2025 il ricorrente, interessato all'affitto di un appartamento visto su un portale di annunci immobiliari, contattava l'inserzionista di quello prescelto. Dopo aver chiesto ad una parente di visionare l'appartamento prescelto, decideva di concludere l'accordo. Gli veniva, quindi, detto che, per fare ciò, avrebbe dovuto contattare una diversa persona ad un certo numero di telefono. Seguendo le istruzioni ricevute, il ricorrente contattava tale soggetto che lo invitava ad inviare una copia dei suoi documenti e a firmare il contratto inviandolo tramite WhatsApp e ad effettuare un bonifico a favore di un ulteriore soggetto, all'IBAN che veniva fornito, di € 1.200,00 necessario per la registrazione del contratto all'Agenzia delle Entrate. A questo punto, il ricorrente chiedeva al fratello di eseguire il bonifico istantaneo richiesto e di inviare la contabile. Riceveva così una ricevuta, poi risultata fittizia, di registrazione all'Agenzia delle Entrate, il contratto firmato e l'indirizzo di uno studio presso il quale avrebbe potuto ritirare copia cartacea del contratto e le chiavi dell'appartamento. Non riuscendo più a contattare l'interlocutore, il ricorrente si recava presso lo studio indicato, dove scopriva di essere stato truffato. Sporta la denuncia e presentati

vari reclami, riscontrati negativamente, si è rivolto a questo Collegio per ottenere il rimborso dell'importo oggetto del bonifico.

L'intermediario, riportato il fatto, chiede il rigetto del ricorso, argomentando come segue:

- la denuncia contiene la dichiarazione, di natura confessoria, che l'operazione oggetto del contendere è stata effettuata dallo stesso ricorrente 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;
- in ogni caso, l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata con il corretto inserimento delle credenziali;
- la truffa ha avuto origine da un portale di annunci immobiliari estraneo all'intermediario e il sedicente locatore non si è spacciato per un operatore dell'intermediario, riconducendo la vicenda in una normale esecuzione di un bonifico: in altri termini, secondo l'intermediario, la truffa descritta non rientra nella categoria delle operazioni 'non autorizzate' (dal momento che il bonifico è stato disposto con il chiaro intento di bloccare un contratto di locazione, dunque, senza vizi di volontà) e neanche in quelle in cui sono state applicate tecniche di ingegneria sociale;
- lo stesso portale di annunci immobiliari mette in guardia gli utenti dalle truffe nelle quali possono incappare;
- il bonifico istantaneo oggetto del contendere è stato effettuato verso un soggetto terzo rispetto al locatario, senza verifiche e il tutto al di fuori dei canali ufficiali della piattaforma di annunci;
- è stato tentato, senza successo, il *recall* del bonifico istantaneo.

Il ricorrente, richiamati i propri scritti e le proprie domande, ha replicato anzitutto per allegare evidenze fotografiche dell'appartamento descritto nell'annuncio e delle conversazioni con il sedicente locatario. Inoltre, ha sottolineato di non considerare incauto il proprio comportamento, quanto piuttosto di essere stato vittima di una frode sofisticata. Riferisce, infine, che un primo tentativo di effettuare il bonifico tramite un conto intrattenuto con altro intermediario veniva bloccato e segnalato come operazione "*a rischio truffa*", contrariamente a quanto accaduto con l'intermediario convenuto che ha dato seguito al bonifico senza problemi.

Anche l'intermediario ha replicato, riportandosi alle conclusioni in atti, ed evidenziando quanto segue, prendendo spunto dalla documentazione allegata in sede di repliche:

- il ricorrente ha ricevuto il contatto dell'agenzia presso la quale avrebbe dovuto ritirare copia del contratto e chiavi alle ore 18:11, mentre il bonifico è stato disposto alle 19:07, lasso di tempo più che sufficiente per verificare la veridicità delle indicazioni del sedicente locatario, verifica non effettuata;
- l'estraneità dell'intermediario rispetto alla truffa patita, da un lato, e la sussistenza di un comportamento gravemente colposo del ricorrente, dall'altro, risultano confermati.

DIRITTO

Materia del contendere è un bonifico istantaneo di € 1.200,00 effettuato il 14/10/2025 alle ore 19:07. Pacifico è che, come emerge sia dalla denuncia che dalle rappresentazioni rese nel ricorso, tale bonifico sia stato fatto dal ricorrente che, cadendo vittima di un raggiro, era convinto di pagare i costi di registrazione di un contratto di locazione dell'immobile oggetto di un annuncio

pubblicato su una nota piattaforma *online* visionato da una parente. Secondo l'orientamento dell'Arbitro, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione non può che considerarsi autorizzata e, 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.

Del pari pacifico è che la frode ha avuto origine da un contatto acceso al di fuori della sfera di operatività dell'intermediario convenuto (la citata piattaforma immobiliare *online*) e che il soggetto che ha indotto il ricorrente ad effettuare il bonifico oggetto del contendere si è presentato come il locatore dell'immobile e non come ausiliario dell'intermediario. Dunque, non sussiste alcun fatto e/o comportamento riferibile all'intermediario che possa aver ingenerato affidamenti di sorta. Neppure sussistono altri fatti e/o comportamenti riferibili all'intermediario che possano essere considerati causalmente rilevanti ovvero indici della frode in essere che avrebbero potuto essere colti dall'intermediario. Né viene il rilievo il blocco opposto da altro intermediario (anche in considerazione della totale assenza di informazioni in proposito) così come le disposizioni in materia di c.d. "*Verification of Payee (VoP)*", entrate in vigore il 9 ottobre 2025, tenuto conto che il ricorrente voleva effettuare il pagamento proprio in favore di quel beneficiario, pur errando nel ritenere che si trattasse del locatore dell'appartamento prescelto. Infine, l'intermediario ha prodotto evidenza del tentativo di *recall* non andato a buon fine.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE