Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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) MODICA

Seduta del 19/05/2026

FATTO

La cliente dichiara che, tramite social network, ha concordato l'acquisto di 4 biglietti per un concerto; ha effettuato il pagamento su una piattaforma clone fraudolento, dalla quale il venditore ha subito cancellato il proprio profilo. Ha provveduto a bloccare il conto e presentare denuncia presso le Autorità. L'intermediario ha riconosciuto come fraudolenta solo una delle operazioni, procedendo al rimborso, mentre ha negato il rimborso dell'altra. Chiede la restituzione della residua somma di € 393,76 e che l'Arbitro valuti la possibilità di riconoscere anche gli interessi.
L'intermediario afferma che la rappresentazione dei fatti contiene la dichiarazione per cui è stata la stessa cliente ad effettuare l'operazione; di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010. Dichiara che l'operazione è stata comunque correttamente contabilizzata, registrata e autenticata; che non sono state fornite evidenze idonee a comprovare la natura fraudolenta del sito sul quale la ricorrente avrebbe eseguito la transazione; che l'operazione rientra nei limiti di spesa.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Chiede il rigetto del ricorso.
La cliente replica che l'operazione non può configurarsi come "autorizzata" in quanto il consenso è stato estorto tramite una condotta fraudolenta (phishing) altamente sofisticata, che ne ha viziato la volontà; l'intermediario è venuto meno ai propri obblighi di protezione e monitoraggio, in quanto non ha bloccato la seconda transazione, identica alla prima – rimborsata -, che avrebbe dovuto far scattare un alert di sicurezza. Segnala che la mancata corrispondenza tra il nome dell'esercente e il servizio richiesto prova che il sistema di autenticazione non ha fornito un'informativa trasparente atta a prevenire l'errore; che il sito truffa, ad oggi irraggiungibile, imitava perfettamente quello originale. Insiste per l'accoglimento.
L'intermediario controreplica che non sussiste un obbligo generale di monitoraggio preventivo delle operazioni disposte dal cliente; non sono presenti indici di frode; non era in grado di riconoscere l'incongruenza tra l'esercente sul quale è stata effettivamente eseguita l'operazione e quello sul quale la ricorrente riteneva di operare. Insiste per il rigetto.

DIRITTO

La cliente disconosce una operazione eseguita a valle di una truffa e chiede la restituzione del relativo importo. Si tratta, in particolare di un pagamento e-commerce disposto alle ore 12:26 del 15/11/2025 per € 393,76.
La narrazione dei fatti consegnata alla denuncia versata in atti induce a ritenere che l'operazione contestata sia stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto i pagamenti, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. È la medesima ricorrente a riconoscere di avere cliccato su un link che l'ha condotta a un sito fraudolento, sul quale credeva di acquistare dei biglietti per un concerto.
In casi del genere, quando è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione non può configurarsi come fraudolenta e perciò rientrante nell'ambito di applicazione della disciplina di cui al d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, dovendosi la stessa considerare invece come autorizzata. Secondo l'interpretazione consolidata dei Collegi territoriali, la disposizione contenuta nell'art. 5 del D. lgs. 11/2010 in tema di consenso necessario del pagatore, letta congiuntamente ai successivi artt. 9 e 10, induce a ritenere "autorizzata" l'operazione eseguita personalmente dal cliente ancorché il consenso sia corrotto dal dolo del frodatore: per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggiro subìto dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente (Coll. Milano, dec. nn. 8007/2020; 19945/2021, 11546/2019; Coll. Roma, dec. n. 4658/2021).
Ciò non esclude tuttavia che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità del caso e delle modalità con le quali si è realizzata la truffa, possa individuare altri e diversi eventuali profili di responsabilità, per esempio sul versante del rispetto degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul bonus argentarius; profili che, nella vicenda in esame, non ricorrono. La cliente contesta la decisione

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

dell'intermediario, il quale ha provveduto al rimborso di una sola delle due operazioni fraudolente, sebbene le stesse risultassero perfettamente identiche. Il Collegio rileva al riguardo che l'intervenuta restituzione va ascritta ad una scelta del tutto discrezionale dell'intermediario (motivata dalla modalità c.d. frictionless con cui è stata eseguita l'operazione, esente da SCA) che non può certo essere assunta a presupposto di una doverosità assente.

PER QUESTE MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE