

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) SCARANO

Seduta del 14/05/2026

FATTO

Il ricorrente, titolare di una carta di credito emessa dall'intermediario resistente, riferisce di aver pubblicato in data 01.01.2026, un annuncio di vendita di un oggetto su un portale di annunci online, per il quale riceveva due messaggi da un soggetto che affermava di aver acquistato il bene e che attendeva conferma della transazione. Riceveva quindi un link a una chat virtuale del supporto tecnico del portale, contraddistinta da una grafica del tutto identica a quella del sito reale. In chat gli veniva detto che l'acquirente aveva accettato l'offerta e che il pagamento era in sospeso in attesa delle opportune verifiche. Riceveva quindi la richiesta di inserire il numero della carta di credito emessa dall'intermediario convenuto e dopo averlo inserito, di accettare le notifiche PUSH che, secondo il sedicente operatore, erano solo delle transazioni di prova che sarebbero state restituite. Alla seconda richiesta in tal senso il ricorrente si avvedeva di essere stato truffato e procedeva al blocco della carta, senza tuttavia riuscire a impedire i pagamenti. In data 03.01.2026 presentava denuncia alle autorità e il disconoscimento delle operazioni contestate presso l'intermediario, che riscontrava la richiesta negativamente. Conclude chiedendo il rimborso integrale delle somme indebitamente sottratte per un importo complessivo di € 307,26.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario, riportato il fatto, afferma che dalla denuncia presentata dal ricorrente emerge una dichiarazione di natura confessoria per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore, con la conseguenza che non è applicabile la

disciplina di cui alla direttiva 2015/2366/UE (“PSD2”) e al D.Lgs. n. 11/2010. Afferma che in ogni caso, le operazioni risultano correttamente contabilizzate, registrate e autenticate mediante inserimento delle credenziali. Rappresenta inoltre che le operazioni disconosciute sono state precedute da notifiche *push* che ne confermavano la natura e l’importo e che il portale di annunci fornisce ai propri utenti istruzioni idonee a riconoscere ed evitare truffe della tipologia descritta.

Nelle repliche, il ricorrente sostiene che l’autenticazione tramite *app* bancaria dimostrerebbe esclusivamente che l’operazione è stata autenticata dal dispositivo del cliente, senza che ciò implichi la consapevole volontà dispositiva né l’esistenza di colpa grave. A suo avviso, la mera presenza della *strong customer authentication* non sarebbe sufficiente ad attribuirgli la responsabilità delle operazioni fraudolente. Chiede pertanto l’integrale accoglimento del ricorso.

Nelle controrepliche, l’intermediario insiste sull’esclusione della tutela PSD2 trattandosi di operazioni autorizzate dal cliente e, in via subordinata, afferma che anche qualificando l’autorizzazione come non consapevole, la disciplina delle operazioni non autorizzate condurrebbe comunque al rigetto del ricorso in presenza di colpa grave del titolare dello strumento di pagamento. Conferma le richieste di rigetto del ricorso.

DIRITTO

Le operazioni contestate consistono in due pagamenti eseguiti tramite carta di credito in data 01.01.2026, alle ore 13:28 e 13:48 per un importo complessivo di € 307,26.

E’ pacifico in atti che le transazioni disconosciute sono state materialmente disposte dal ricorrente, il quale — cadendo vittima di un raggio perpetrato attraverso una chat fraudolenta riproducendo la grafica di un noto portale di annunci online — ha personalmente inserito i dati della carta di credito e accettato le notifiche *push* di autorizzazione dei pagamenti, convinto di star completando una procedura di verifica della vendita.

Secondo l’orientamento condiviso dei Collegi ABF, quando l’operazione è eseguita per intero dal pagatore, con pieno controllo della fase dispositiva e autorizzativa, vale a dire con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione, l’operazione 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.

L’inapplicabilità della disciplina speciale non esclude che il Collegio possa rilevare una responsabilità concorrente del prestatore di servizi di pagamento secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell’intermediario alla frode. Tale responsabilità può configurarsi, a titolo esemplificativo, 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 indici di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto, laddove il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere (v. *ex multis* Collegio di Milano, decisione n. 9261/2025).

Nel caso in esame, il ricorrente, in capo al quale grava l'onere di provare la presenza di uno o più dei fattori sopra indicati, non ha dato prova della loro sussistenza e, quindi, di un apporto causale dell'intermediario alla frode, né risultano altrimenti configurabili tali fattori in base agli atti (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 9402/2025).

Tenuto conto di quanto precede, avendo il ricorrente materialmente disposto le operazioni contestate e non risultando dimostrato alcun apporto causale dell'intermediario alla frode, il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE