

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 03/03/2026

### FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio di aver effettuato, in data 11/10/2025 un pagamento di € 125,04 con la propria carta per l'acquisto di un notebook pubblicizzato sul sito bo\*\*sa.com, rivelatosi successivamente un dominio clone fraudolento. Precisa che il bene non gli è mai stato consegnato e il sito è scomparso.

A seguito dell'infruttuoso esperimento del reclamo, parte ricorrente formula le seguenti domande: «accertare l'intermediario ha violato gli obblighi di cooperazione e di trasparenza previsti dagli artt. 10–12 D.lgs. 11/2010 e dalle Linee guida Banca d'Italia 5 marzo 2019; dichiarare che la qualificazione

dell'operazione come "mancata consegna merce" è giuridicamente errata, trattandosi di operazione fraudolenta; ordinare all'intermediario di: (a) riaccreditare al ricorrente la somma di €125,04; (b) rimborsare le spese documentate di reclamo e deposito ricorso. In subordine, chiede di raccomandare all'intermediario di adottare procedure conformi alla PSD2 in casi di frodi online accertate».

L'intermediario, in merito ai fatti riportati, afferma che parte ricorrente è caduta vittima di un attacco di phishing e che l'operazione contestata è stata autorizzata personalmente dalla parte ricorrente stessa, come da questa dichiarato. Di conseguenza, non può trovare applicazione la disciplina relativa alle operazioni di pagamento non autorizzate prevista dal D.lgs. n. 11 del 27/01/2010. L'operazione risulta infatti correttamente autenticata, registrata e contabilizzata, in totale assenza di anomalie e nel pieno rispetto dei limiti di spesa. Rileva inoltre che parte ricorrente non ha fornito evidenze documentali idonee a comprovare la natura fraudolenta del sito su cui è stata eseguita la transazione. In ogni caso, la transazione è stata validata tramite protocolli di autenticazione forte (SCA) mediante notifica sul dispositivo mobile in uso alla parte ricorrente (requisito di possesso) e conferma tramite parametro biometrico (requisito di inerenza). Parte ricorrente ha altresì ricevuto un'apposita informativa push relativa all'esecuzione dell'operazione. Avendo la parte ricorrente dato avvio a un'operazione in favore di un esercente, ogni eventuale contestazione dovrà essere rivolta esclusivamente alla propria controparte contrattuale. Pertanto, non è adducibile alcuna responsabilità all'intermediario, il quale era tenuto a dare corso a una transazione regolarmente autorizzata ed eseguita dal titolare del rapporto. Per questi motivi l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Parte ricorrente, richiamati i propri scritti, replica che anche in presenza di un'operazione eseguita personalmente, l'intermediario resta comunque tenuto agli obblighi di cooperazione, correttezza e assistenza verso la parte ricorrente previsti dalla PSD2, nonché dagli artt. 1175 e 1375 c.c. Con il presente ricorso, parte ricorrente contesta specificamente l'omessa cooperazione dell'intermediario nella fase successiva alla presentazione della denuncia.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica che in qualità di prestatore del servizio di pagamento la sua attività si limita a realizzare una delegazione di pagamento nei confronti del fornitore su specifica indicazione della parte ricorrente. Di conseguenza, l'eventuale inadempimento del fornitore, in quanto beneficiario del pagamento, non risulta in alcun modo imputabile all'intermediario stesso.

## DIRITTO

Il presente ricorso ha come oggetto la richiesta della parte ricorrente volta a ottenere il rimborso della somma di € 125,04. Tale istanza deriva dal fatto che la parte ricorrente, essendo caduta vittima di una truffa, in data 11/10/2025, alle ore 19:56, ha eseguito un pagamento — tramite la carta dell'intermediario qui convenuto — su un sito web contraffatto, riconducibile a un terzo presunto fornitore di prodotti tecnologici. L'operazione era finalizzata all'acquisto di un computer portatile che, tuttavia, non è mai stato consegnato e il presunto venditore, contattato dalla parte ricorrente, non ha fornito spiegazioni o chiarimenti. Da successive ricerche effettuate, parte ricorrente ha appurato che il sito dove ha proceduto all'acquisto era già stato segnalato per altre condotte fraudolente a danno degli utenti, avvedendosi così, in data 12/10/2025, di essere stata vittima di una truffa.

Dall'esposizione di quanto sopra è acclarato che l'operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dal cliente, il quale — cadendo vittima di un raggio — ha personalmente disposto il pagamento, nella convinzione di pagare il corrispettivo per l'acquisto di un computer, che pensava gli sarebbe stato successivamente consegnato tramite corriere. Ebbene secondo l'orientamento dei Collegi, dal momento che l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della

disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), la stessa deve 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, ragion per cui non si procede all’esame del sistema di autenticazione forte dell’intermediario.

Nell’accertata inapplicabilità della disciplina di particolare favore per il cliente della banca dettata dall’art. 10, D.lgs. n. 11/2010, il Collegio ritiene comunque opportuno verificare se parte ricorrente abbia, o meno, agito con colpa grave e se emerga una qualche responsabilità concorrente dell’intermediario secondo le norme di diritto comune, come ad esempio nei casi di: (a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all’utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; (b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; (c) mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell’effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Il Collegio constata che nel caso in esame non ricorre alcuno dei punti sopra descritti e che parte ricorrente non solo ammette di aver eseguito personalmente il pagamento tramite carta per l’acquisto di un computer su un sito web rivelatosi fraudolento, ma ammette altresì di aver constatato il giorno successivo che detto sito era già stato segnalato come fraudolento da altri utenti vittime di raggiri analoghi. Tale condotta appare quindi connotata da colpa grave e nessuna responsabilità può essere ascritta all’intermediario, il quale era tenuto a dare corso a un’operazione correttamente autorizzata ed eseguita dal titolare del rapporto. Peraltro, agli atti risulta anche il corretto invio della notifica, tramite push, dell’esecuzione dell’operazione contestata.

Il Collegio ritiene dunque che il ricorso non sia meritevole di accoglimento.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE