

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIORGIO CORNO

Seduta del 04/03/2025

FATTO

Il ricorrente è titolare di rapporto di conto corrente con l'intermediario resistente. In data 05/10/2023 riceveva un SMS, inserito nella chat genuina con l'intermediario, con avviso di un accesso anomalo e l'invito a cliccare sul link contenuto nell'SMS. Il ricorrente cliccava sul link e seguiva le indicazioni del sistema. Successivamente in data 06/10/2023 alle ore 11:45 riceveva una telefonata da una utenza fissa da parte di un soggetto qualificatosi come operatore dell'intermediario, che gli riferiva che l'unico modo per mettere in sicurezza il proprio BFP pari ad € 30.000,00 era quello di liquidarlo e trasferire la provvista su un nuovo c/c intestato all'intermediario e successivamente su un nuovo c/c del ricorrente. Il ricorrente seguiva le indicazioni del sedicente operatore ed effettuava tre bonifici da sportello e una ricarica. Terminata la procedura di presunta messa in sicurezza dei fondi del cliente, avente ad oggetto la complessiva somma di € 36.946,00, il ricorrente veniva contattato da un vero operatore dell'intermediario che gli chiedeva conto delle operazioni effettuate e gli riferiva che poteva essere rimasto vittima di una truffa, di cui il cliente si avvedeva. Il ricorrente provvedeva quindi a presentare denuncia alle Autorità competenti e a disconoscere le operazioni truffaldine, nonché a inviare comunicazione di reclamo all'intermediario in data 16/10/2023. L'intermediario riscontrava il reclamo in data 18/10/2023, rimborsando al cliente la somma di € 15.951,20, importo che l'intermediario è riuscito a recuperare a seguito del disconoscimento delle operazioni. In data 30/05/2024 il

cliente presentava un ulteriore reclamo chiedendo il rimborso anche della restante somma di € 20.994,80, cui l'intermediario forniva riscontro negativo in data 06/06/2024.

Con ricorso all'ABF in data 14/11/2024, il cliente ha chiesto il rimborso della somma di € 20.994,80, oggetto delle operazioni disconosciute, oltre alle spese del procedimento. Il ricorrente afferma che l'intermediario avrebbe dovuto accorgersi tempestivamente delle operazioni anomale rispetto alla normale operatività del conto corrente del ricorrente e, per l'effetto, avrebbe potuto attivarsi prontamente per il recupero delle somme trasferite.

L'intermediario nelle controdeduzioni eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso e nel merito ne chiede il rigetto. Rileva in via preliminare come appare essere pendente un procedimento dinanzi all'Autorità Giudiziaria, nell'ambito della quale peraltro l'operazione di ricarica disconosciuta risulta bloccata per sequestro, con conseguente inammissibilità del ricorso. Nel merito afferma che – come affermato dal cliente nel ricorso, nel reclamo e nella denuncia – è stato lui stesso ad effettuare le operazioni contestate, su indicazione di un terzo soggetto, dovendosi pertanto escludere che l'operazione oggetto del ricorso possa ritenersi non autorizzata. Peraltro, il cliente è rimasto vittima di phishing e successivo *vishing* ed ha incautamente disposto operazioni di bonifico e ricarica verso soggetti terzi sconosciuti e ha cliccato sul link truffaldino ricevuto tramite SMS, seguendo pedissequamente le richieste del truffatore che lo ha contattato telefonicamente.

Con repliche alle controdeduzioni, il ricorrente afferma che il ricorso è ammissibile e procedibile in quanto l'azione instaurata non è civile bensì penale, essendo stata presentata querela dal cliente, del cui esito non si è a conoscenza. Ribadisce inoltre il tardivo intervento dell'intermediario – peraltro non contestato dal medesimo – che dimostra che le operazioni disconosciute presentano indici di anomalia; nonché che, ove fosse intervenuto prima, con tutta probabilità l'importo delle operazioni poteva essere efficacemente recuperato. Precisa, infine, che l'SMS ricevuto si colloca nella chat genuina con l'intermediario, circostanza che ha ingenerato fiducia nel ricorrente.

Con le controrepliche l'intermediario insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Oggetto del ricorso è la richiesta del rimborso di n. 4 operazioni di pagamento effettuate in data 06/10/2023 per complessivi € 36.946,00 di cui n. 3 operazioni di bonifico rispettivamente alle ore 12:42 per € 9.845,00, alle ore 13:09 per € 9.740,00 e alle ore 14:17 per € 8.860,00 (commissioni escluse), nonché n. 1 ricarica alle ore 15:20 per € 8.501,00. Si precisa che il ricorrente limita la sua richiesta di rimborso alla somma di € 20.994,80, considerati i rimborsi già effettuati dall'intermediario. Il ricorrente non contesta (né ha contestato in sede di reclamo) l'operazione di rimborso del BFP, precedente alle operazioni disconosciute e eseguita anch'essa su indicazione del frodatore, che pertanto non verrà esaminata nel presente procedimento.

Preliminarmente occorre esaminare e superare l'eccezione dell'intermediario di inammissibilità del ricorso per pendenza di procedimento avente il medesimo oggetto dinanzi all'Autorità Giudiziaria. A tal proposito il ricorrente precisa di aver presentato denuncia contro ignoti e di non avere altre notizie circa il procedimento penale eventualmente instaurato; ad ogni modo tale procedimento non sarebbe comunque instaurato contro l'intermediario.

Il Collegio – come da orientamento costante di questo Arbitro (si veda Collegio di Milano, decisione n. 657/2022) – precisa che la pendenza dell'azione giudiziaria in sede penale presuppone che il procedimento sia stato ritualmente instaurato, non essendo sufficiente, ai fini della litispendenza, la mera denuncia. A ciò si aggiunga inoltre che l'azione innanzi all'Autorità Giudiziaria, pur risultando correlata alla vicenda sottoposta all'Arbitro, non coinvolge l'intermediario convenuto bensì un terzo soggetto e ha ad oggetto un titolo di responsabilità diverso da quello evocato nel giudizio ordinario. Considerato quindi che non sussiste un rapporto di coincidenza né soggettiva né oggettiva, tra i due giudizi non vi sarebbe rapporto di alternatività con conseguente rigetto dell'eccezione preliminare dell'intermediario.

Nel merito, si rileva che è pacifico in atti che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente chiesto il rimborso del BFP ed eseguito le n. 4 operazioni disconosciute, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore e credendo di bloccare un pagamento truffaldino. Ciò emerge pacificamente dal contenuto della denuncia laddove è riportato che *“Effettuavo un totale di 4 operazioni, nel dettaglio effettuavo numero tre (3) bonifici [...] Dopo tre bonifici, per finire di mettere in salvo i miei soldi, effettuavo una ricarica...”*.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata; non può, pertanto, trovare applicazione il D.lgs. n. 11/2010 che disciplina le operazioni non autorizzate e, cioè, ai sensi dell'art. 5, quelle effettuate in assenza del consenso del pagatore. Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, infatti, non può essere configurata *“come non autorizzata l'operazione compiuta personalmente dalla parte ricorrente, sia pure sulla base del vizio di volontà sopra descritto.”* (così Collegio di Milano n. decisione 4567/2022). Rientrano in questa fattispecie, in particolare, 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”).

Nel caso di specie, pertanto, le operazioni non possono ritenersi non autorizzate dal cliente ricorrente e, pertanto, il Collegio non procederà all'esame della documentazione prodotta dall'intermediario ai fini della prova della corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione dell'operazione disconosciuta.

Occorre tuttavia precisare che, in caso di operazioni compiute direttamente dal cliente l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode 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.

Nel caso in esame il Collegio non ritiene che sussistano elementi atti a supportare l'esistenza di un apporto causale dell'intermediario alla frode e, pertanto, non ritiene ravvisabile una responsabilità concorrente dell'intermediario medesimo.

D'altro canto, occorre altresì evidenziare che la dinamica della truffa presentava elementi di anomalia, che avrebbero dovuto essere notati dal ricorrente. Gli SMS ricevuti dal cliente – seppur collocati nella chat genuina con l'intermediario – contengono un link non riconducibile all'intermediario e non contenente nemmeno la denominazione dello stesso, su cui il cliente dichiara di aver cliccato, e presentano errori di ortografia punteggiatura lessico e sintassi. Inoltre, gli SMS contenevano indicazione dei conti correnti cui il ricorrente avrebbe dovuto effettuare, e nei fatti ha effettuato, i bonifici disconosciuti nella presente sede, con indicazione del beneficiario nonché di causali quali “acconto ristrutturazione casa” e “secondo pagamento ristrutturazione casa” che avrebbero dovuto far dubitare il ricorrente della genuinità di quello che l'operatore gli stava chiedendo di fare. Da ultimo non si può non rilevare che il primo SMS truffaldino è stato ricevuto in data 05/10/2023, ovvero circa 24 ore prima della telefonata truffaldina. In virtù di tutto quanto precede, il Collegio non ritiene accoglibile il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA