

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) IELASI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) CAPILLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA IELASI

Seduta del 14/01/2025

FATTO

Parte ricorrente, titolare di carta di pagamento, riferisce di essere caduta vittima di frode e, a causa dei raggiri subiti, di aver effettuato personalmente un'operazione di ricarica e un bonifico istantaneo, successivamente riconosciuti come truffaldini.

Nel dettaglio, l'istante dichiara di aver chiamato il numero verde dell'intermediario reperito su internet per concordare la data di consegna di una raccomandata. Successivamente, riceveva una chiamata da un numero di telefono mobile e parlava con un presunto operatore dell'intermediario che le riferiva di operazioni truffaldine effettuate da terzi sul proprio conto. Da un controllo sul conto, parte ricorrente non riscontrava tuttavia alcun movimento. Allarmata per l'accaduto, parte ricorrente manifestava al presunto operatore dell'intermediario l'intenzione di sporgere denuncia ai carabinieri, ma veniva rassicurata e dissuasa dall'interlocutore. Riceveva poi una seconda telefonata da un presunto maresciallo della polizia postale, il quale confermava di aver bloccato le operazioni truffaldine tentate sul suo conto e inviava a parte ricorrente su whatsapp il verbale di una denuncia da lei mai effettuata. Il presunto maresciallo le chiedeva quindi di seguire le sue istruzioni per smascherare i truffatori. Nel sospetto che si trattasse di una truffa, parte ricorrente ha interrotto la comunicazione ma veniva ricontattata. Seguendo le istruzioni dell'interlocutore, si recava presso una tabaccheria ed eseguiva una ricarica su carta



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

prepagata per un importo pari a Euro 999,50. Sempre seguendo le indicazioni del truffatore, l'istante si recava presso un'altra tabaccheria ed eseguiva un bonifico istantaneo di Euro 996,00, dietro falsa promessa che il denaro sarebbe stato restituito tramite corriere il giorno seguente.

Esperito infruttuosamente reclamo, parte ricorrente chiede di poter recuperare il denaro che le è stato sottratto, per un importo complessivo pari a Euro 1.955,50.

Il destinatario del presente ricorso è l'intermediario A, mentre le controdeduzioni sono state inviate dall'intermediario B, il quale si è qualificato, all'atto della costituzione in giudizio, come l'effettivo titolare del prodotto oggetto di controversia. Né l'intermediario convenuto né parte ricorrente hanno contestato la costituzione del diverso intermediario

L'intermediario costituito in giudizio eccepisce e controdeduce quanto segue:

- le operazioni contestate sono state personalmente disposte ed eseguite da parte ricorrente, con conseguente inapplicabilità del regime previsto per le cosiddette operazioni non autorizzate;
- le operazioni, comunque, risultano correttamente autorizzate mediante lettura del chip della carta ed inserimento del codice PIN;
- la ricorrente ha agito incautamente, seguendo le istruzioni di uno sconosciuto interlocutore, nonostante le affermazioni contraddittorie di quest'ultimo;
- la truffa risulta priva elementi di particolare sofisticazione;
- la chiamata è pervenuta da un numero non riferibile all'intermediario.

Sulla base di quanto riportato nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto chiede al Collegio di rigettare nel merito la richiesta di rimborso avanzata dall'istante.

DIRITTO

La frode oggetto del presente ricorso risulta perpetrata attraverso la manipolazione psicologica del cliente, indotto ad eseguire direttamente una serie di operazioni, solo in un secondo momento riconosciute come fraudolente. Parte ricorrente è stata quindi vittima di *social hacking*, una tipologia di truffa fondata sull'impartire istruzioni manipolative al titolare di un conto corrente, lasciando che sia lo stesso titolare a disporre e autenticare i singoli pagamenti, senza che il frodatore venga mai a conoscenza dei codici di accesso ai conti dell'istante. In particolare, nel caso di specie, parte ricorrente ha eseguito una ricarica di carta prepagata per un importo pari a Euro 999,50 e un bonifico di importo pari a Euro 996,00. Le operazioni sono state eseguite presso due distinte tabaccherie. Parte ricorrente afferma di aver bloccato la carta dopo l'esecuzione della truffa.

Le operazioni contestate risultano poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Preliminarmente, benché non sia stata sollevata dal ricorrente alcuna questione



pregiudiziale sul punto, ai fini della corretta instaurazione del contraddittorio, il Collegio esamina il profilo della legittimazione passiva nel ricorso. Viene in considerazione una fattispecie di intervento volontario, in luogo del convenuto formale/destinatario del ricorso, spiegato da parte dell'intermediario intervenuto. Destinatario del ricorso e intermediario intervenuto sono due soggetti distinti dal punto di vista dell'autonoma personalità giuridica, ma legati da un rapporto interno di gruppo di imprese. Risulta in tal modo operata non tanto una forma di intervento volontario secondo il modello dell'art. 105 c.p.c., quanto un *tertium genus* di intervento in senso lato, affine, ma non identico, alla dinamica della successione a titolo particolare nel diritto controverso (art. 111 c.p.c.), come condizione di un meccanismo contiguo ma, di nuovo, non identico, a quello della sostituzione processuale (art. 81 c.p.c.). Inoltre, nella fattispecie, tanto l'intermediario destinatario del ricorso, quanto la parte ricorrente hanno implicitamente accettato il nuovo contraddittore, non avendo contestato, né in sede di controdeduzioni né in sede di replica, la costituzione del diverso intermediario. Il Collegio dichiara quindi che la pronuncia potrà essere resa nei confronti dell'intermediario intervenuto, che pacificamente gestisce il rapporto sostanziale e procedurale in esame. Questo risultato, peraltro, risponde ad una logica di semplificazione e di economia procedurale, che merita di essere assecondata.

Nel merito, secondo l'orientamento dei Collegi di codesto Arbitro, affinché un'operazione possa dirsi non autorizzata e, dunque, possa trovare applicazione la relativa disciplina di diritto speciale approntata dal D. Lgs. n. 11/2010, deve difettare il requisito del "consenso del pagatore" di cui all'art. 5 del medesimo decreto. Nel caso di specie, le disposizioni eseguite da parte ricorrente non sono riconducibili a quelle delle operazioni non autorizzate, ex art. 10 d.lgs.11/2010, dovendo, piuttosto, essere inquadrare nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore (ex art. 5).

Nell'ambito di operazioni disposte ed autorizzate personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, sebbene sulla base di un consenso viziato dagli artifici e raggiri posti in essere da un truffatore, anche per mezzo di SMS o chiamate "civetta" apparentemente provenienti dall'intermediario resistente, i Collegi ABF hanno escluso l'applicazione del regime di protezione previsto dal D. Lgs. 11/2010 e, di conseguenza, ritenuto irrilevante l'eventuale prova fornita dall'intermediario in ordine all'autenticazione delle operazioni (si veda, *ex multis*, Collegio di Bologna, n. 2290/2023).

Codesto Collegio ha comunque valutato la condotta complessiva dell'intermediario, alla luce degli obblighi di protezione previsti dal d.lgs. n. 11/2010 e tenuto conto delle regole generali del codice civile in materia di obbligazioni, nonché della disciplina del mandato. Il Collegio ha quindi verificato l'adempimento, da parte dell'intermediario, degli obblighi di sicurezza e di protezione della sfera della controparte desumibili dall'art. 8 del decreto citato e, più in generale, ricostruibili alla luce del contenuto tipico del contratto di prestazione di servizi di pagamento che si avvalgono di carte o di altri strumenti diversi dal contante.

Nel caso in esame, trattasi di operazioni non caratterizzate da profili di anomalia. Parte ricorrente ha eseguito le stesse in modo consensuale, in assenza di malfunzionamenti nei sistemi operativi o informatici dell'intermediario.

Sulla base di quanto riportato in atti, le operazioni disconosciute appaiono connotate da profili di imprudenza da parte dell'istante. Non risulta infatti possibile attribuire alla frode un carattere talmente sofisticato da non poter essere sventata da un utente mediamente diligente. La stessa parte ricorrente, nella denuncia allegata agli atti, dichiara: "Ora a posteriori mi sto ancora chiedendo come sia stato possibile farmi raggirare in questo modo". Infatti, dopo aver contattato un presunto numero verde dell'intermediario reperito



su Internet (l'istante non ha prodotto in atti copia del registro chiamate), parte ricorrente riceveva prima una chiamata da un numero di telefonia mobile, non riconducibile al convenuto, da parte di un sedicente operatore dell'intermediario e, successivamente, una chiamata da un numero fisso, non riconducibile all'intermediario, da parte di un sedicente maresciallo della polizia postale. Dal controllo effettuato da parte ricorrente sul proprio conto non risultava alcuna operazione di prelievo, nonostante il presunto operatore dell'intermediario le avesse riferito la presenza di alcune operazioni fraudolente ai suoi danni. Durante il contatto telefonico con il sedicente maresciallo, quest'ultimo inviava sull'applicazione Whatsapp dell'istante la fotografia di una denuncia, a nome della stessa parte ricorrente, da questa mai effettuata. Il sedicente maresciallo, col pretesto di "evitare che gli addebiti andassero a buon fine" e "risalire all'autore della truffa", induceva l'istante ad eseguire le operazioni oggetto del presente procedimento, chiedendo allo stesso di effettuare un lungo tragitto in auto, per ricercare tabaccherie presso le quali disporre le operazioni. Parte ricorrente riferisce anche di aver ricevuto, all'inizio del raggio, un messaggio in cui veniva informata del blocco di un bonifico di Euro 997,00; rappresenta, tuttavia, di aver preso visione della comunicazione solo nel tardo pomeriggio, a truffa ultimata. Dalle circostanze descritte si evince complessivamente il comportamento imprudente tenuto da parte ricorrente.

Nulla viene riferito dalle parti in merito al sistema di SMS alert. In ogni caso, si evidenzia come, trattandosi di operazioni disposte interamente e direttamente da parte ricorrente, quest'ultima risultava già a conoscenza di tutti i dettagli dell'operazione, vanificando la finalità degli SMS alert.

Sulla base della documentazione riportata in atti, non è possibile ravvisare, nel caso di specie, alcuna responsabilità dell'intermediario convenuto. Poiché le operazioni sono state eseguite per intero dal pagatore, come dallo stesso esplicitamente ammesso, devono considerarsi dallo stesso autorizzate. Infatti, come chiarito dalla giurisprudenza ABF in casi analoghi, per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggio subito 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. Non potendosi configurare come non autorizzate le operazioni compiute personalmente dal ricorrente, sia pure sulla base del vizio di volontà sopra descritto, non sussistono i presupposti previsti dalla normativa per un rimborso della somma a favore del medesimo.

Non ravvisando inadempimenti da parte dell'intermediario degli obblighi di sicurezza e di protezione della controparte, e non potendosi considerare la condotta fraudolenta particolarmente insidiosa, la domanda dell'istante non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
CHIARA TENELLA SILLANI