

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MARTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MUCCIARONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIANLUCA MUCCIARONE

Seduta del 07/06/2022

FATTO

Respinto il reclamo del 15 febbraio 2022, il 23 marzo 2022 il cliente propone ricorso a questo Arbitro. Riferisce che il 2 febbraio 2022 alle 16:30 circa ha ricevuto un SMS dallo stesso numero della sua banca che lo invitava a cliccare su un *link* per evitare l'imminente blocco del conto corrente.

Ha cliccato sul *link* e si è trovato nella pagina dell'*home banking*, in cui ha inserito nome utente e *password*. Si è quindi aperta una schermata in cui gli sono stati chiesti i dati delle carte di pagamento in suo possesso. Insospettito, ha chiuso tutte le pagine *web*.

Ha poi ricevuto diverse telefonate da un numero di cellulare: vista l'insistenza, infine, ha risposto: il suo interlocutore, qualificatosi come addetto al servizio antifrode della banca, gli ha chiesto conferma dei dati delle carte e, "espletata [...] la procedura di verifica", gli ha consigliato di disinstallare l'*app* dell'*home banking*.

Data l'inusuale richiesta, il ricorrente ha contattato il servizio clienti dell'intermediario, scoprendo così che erano stati eseguiti con il suo bancomat otto "prelievi fraudolenti" da lui non autorizzati per complessivi euro 3.750. Ha sporto quindi denuncia.

Domanda ora il rimborso di questo importo.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nelle controdeduzioni del 19 aprile 2022 l'intermediario chiede il rigetto del ricorso, affermando in primo luogo di non aver svolto alcun ruolo nella vicenda, non essendo lui l'emittente delle carte di pagamento, ma solo il collocatore.

La truffa, osserva ancora, è stata resa possibile dalla condotta negligente dell'istante, che ha comunicato a terzi ignoti i dati delle sue carte.

DIRITTO

E' orientamento condiviso dei Collegi che l'intermediario collocatore di uno strumento di pagamento, convenuto dal cliente per ottenere il rimborso di operazioni contestate, ha "legittimazione passiva", salvo che provi di essere un "mero" collocatore (ABF, Bologna, n. 4339/2022; Torino, n. 5924/2022). E' indice di ciò che la denominazione e il marchio dello strumento sono riconducibili all'emittente; sono indici contrari il fatto che il contratto affidi al collocatore il compito di rispondere al reclamo ovvero che il collocatore abbia risposto senza contestare la propria legittimazione.

Nel caso *de quo* l'intermediario non ha fornito elementi da cui desumere che fosse un mero collocatore; anzi, risulta un elemento che comprova la sua legittimazione: avendo risposto al reclamo nel merito senza eccepire di non essere lui il legittimato passivo della richiesta di rimborso.

Quanto ai profili oggettivi della domanda, era onere dell'intermediario anche fornire prova della corretta autenticazione delle operazioni di pagamento contestate (articolo 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010): in difetto della quale sussiste il diritto del cliente al rimborso delle stesse, a prescindere da sue eventuali negligenze nella custodia degli strumenti di pagamento e delle connesse credenziali (articolo 12 d.lgs. n. 11/2010).

L'intermediario non ha prodotto alcuna evidenza dell'autenticazione delle operazioni sconosciute.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 3.750,00 (tremilasettecentocinquanta/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARCELLO MARINARI