



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Collegio di Milano

composto dai signori:

| | |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore) |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Avv. Guido Sagliaschi | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 28 ottobre 2010 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario;
- la relazione istruttoria della Segreteria Tecnica.

FATTO

Il 27 gennaio 2010 il ricorrente, avvalendosi del servizio di *money transfer* offerto dall'intermediario convenuto, ha disposto il pagamento di una somma di denaro (€ 1.914,50) a favore della moglie. Il ricorrente si è poi lamentato dell'esecuzione dell'ordine nei confronti di un soggetto non legittimato.

Più precisamente, il 4 marzo 2010, il ricorrente - tramite legale - ha comunicato all'intermediario resistente che il trasferimento di € 2.000,00, da lui ordinato a favore della moglie, era stato eseguito nei confronti di "ignoti". In particolare, l'interessato ha dichiarato di non aver comunicato, se non a sua moglie (quale beneficiaria dell'ordine), il codice identificativo (MTCN) necessario per il ritiro della somma.

In considerazione dell'avvenuto pagamento a soggetto non legittimato, l'interessato ha chiesto il rimborso della somma trasferita (€ 2.000,00), nonché la rifusione delle spese legali sostenute per il reclamo (€ 187,20).

Il 13 aprile 2010 l'intermediario ha riscontrato negativamente il reclamo, rilevando la propria correttezza e diligenza nell'esecuzione dell'ordine di pagamento.

In particolare, l'intermediario resistente - evidenziando di distribuire il servizio di *money transfer* non in esclusiva per il territorio italiano con il marchio di una Società Estera (n.d.r. leader mondiale nel settore dei servizi di *money transfer*) e attraverso una rete di "soggetti selezionati secondo i criteri dettati dalla normativa speciale in materia", con i quali intrattiene un rapporto di "sub-mandato" - ha riassunto le modalità attraverso cui realizza il servizio di *money transfer*.

Per quanto riguarda la fase relativa alla ricezione dell'ordine di trasferimento ("to send money"), il cliente conferisce all'operatore una serie di dati (propri riferimenti identificativi; nome e cognome del beneficiario; importo; Stato in cui avverrà il pagamento) che poi dovrà comunicare anche al beneficiario - insieme al codice identificativo (MTCN) - per il ritiro della somma.



Il codice identificativo (MTCN) viene rilasciato dall'operatore al mittente ed è conosciuto solo da quest'ultimo.

Per quanto riguarda la fase di ricezione (*"to receive money"*), il beneficiario può recarsi in qualsiasi agenzia presente sul territorio dello Stato di destinazione e deve comunicare all'operatore i dati anagrafici del mittente, il codice MTCN, l'importo e il luogo di provenienza, nonché esibire un documento d'identità in corso di validità. L'operatore rilascia la somma di denaro solo a seguito della verifica su terminale della corrispondenza dei dati comunicati con quelli trattenuti dal sistema.

In merito alla richiesta avanzata dal ricorrente, l'intermediario ha comunicato che, ad esito di accertamenti istruttori, è stato acclarato che il pagamento è avvenuto a favore di persona correttamente identificata mediante documento d'identità e in possesso di tutti i dati necessari al ritiro della somma, compreso il codice identificativo (*"il beneficiario della somma, contrariamente a quanto da Lei asserito nella Sua precedente missiva, era evidentemente a conoscenza di tale necessario dato, essendo stato lo stesso riportato sulla medesima ricevuta di pagamento"*).

Infine, l'intermediario ha evidenziato che nel modulo di richiesta della payment confirmation il ricorrente ha espressamente dichiarato di aver comunicato ad un terzo estraneo i dati relativi all'operazione di *money transfer*.

Nel ricorso - pervenuto il 1° giugno 2010 e presentato tramite legale - il ricorrente ha riassunto sinteticamente i fatti occorsi.

In particolare, l'interessato ha rilevato di aver ordinato - avvalendosi dei servizi offerti dall'intermediario convenuto iscritto all'elenco di cui all'art. 106 TUB - il trasferimento di € 2.000,00 a favore della moglie (27 gennaio 2010) e di aver riscontrato (30 gennaio 2010) che il pagamento (28 gennaio 2010) era stato eseguito a favore di soggetto non legittimato.

L'interessato ha evidenziato:

- a) di aver indicato nel modulo *"to send money"* la moglie quale beneficiaria del trasferimento;
- b) di aver specificato, oltre allo Stato, anche il luogo di pagamento (*"Fiumicello (UD)"*);
- c) di aver riscontrato che il pagamento è avvenuto in luogo diverso da quello indicato (Verona);
- d) di aver comunicato esclusivamente alla moglie il codice MTCN;
- e) di aver inviato ad un soggetto terzo *"l'ordine d'invio"* della somma, ma non il codice identificativo.

A fronte, quindi, della negligenza dimostrata dall'intermediario convenuto nella consegna del denaro a persona diversa da quella indicata quale beneficiaria, il ricorrente ha chiesto all'ABF la condanna al pagamento *"della somma di € 2.000,00, oltre interessi legali maturati e maturandi"* e *"delle spese legali sostenute"* (quantificate in € 200,00).

L'intermediario ha presentato le controdeduzioni con PEC tramite il Conciliatore Bancario il 16/07/2010.

Preliminarmente, l'intermediario ha descritto le modalità attraverso cui il servizio di *money transfer* viene offerto e i ruoli rivestiti dai soggetti a vario titolo coinvolti: c'è una Società Estera che gestisce il servizio internazionale di trasferimento di denaro denominato *"money transfer"* e che nei vari paesi europei opera attraverso società *"mandatarie"* - tra cui la resistente - le quali a loro volta (come la resistente) offrono sul territorio nazionale il servizio avvalendosi di una rete di *"agenzie sub-mandatarie"*.

Il servizio si svolge in due fasi, identificate rispettivamente dai moduli *"to send money"* e *"to receive money"*.



In particolare, l'intermediario ha rilevato che il codice MCTN (codice di 10 cifre) - necessario per la riscossione - viene conferito dalla Società Estera di money transfer e poi "girato" al cliente che, a sua volta, lo deve comunicare al beneficiario.

L'intermediario, inoltre, ha ribadito che per la riscossione della somma da parte del beneficiario è necessario conoscere i dati identificativi del mittente, il codice identificativo, l'importo e il Paese di provenienza dell'operazione.

Il beneficiario - in possesso di tali dati - può recarsi in qualsiasi agenzia presente nel Paese di destinazione, munito di un valido documento d'identità, e riscuotere la somma.

L'intermediario ha evidenziato, inoltre, che il ricorrente era a conoscenza delle modalità del servizio di *money transfer* in quanto le relative clausole contrattuali erano presenti sul retro del modulo "*to send money*" da lui firmato [l'intermediario, in particolare, ha rinviato a quanto previsto alle lettere f) e g) delle condizioni generali di contratto].

Nel merito delle pretese, l'intermediario resistente, ha evidenziato che:

- a) la somma trasferita dal ricorrente, come risulta dalla documentazione allegata, è pari a € 1.914,50 e non a € 2.000,00, in quanto non possono essere computate le somme pagate a titolo di commissione (€ 85,50);
- b) il pagamento è avvenuto a favore di un soggetto correttamente identificato in base ai dati anagrafici forniti dal ricorrente (nome e cognome della moglie). In particolare, chi ha incassato materialmente la somma era in possesso di tutti i dati necessari, compreso il codice MCTN e di un documento d'identità apparentemente valido corrispondente al nominativo indicato dal mittente. Tali evidenze sono comprovate dai dati riportati sul modulo "*to receive money*";
- c) nella querela allegata al ricorso lo stesso ricorrente afferma di aver effettuato l'operazione di invio del denaro "*a favore di un venditore*" per l'acquisto di un'automobile via internet seguendo le istruzioni impartite dallo stesso e di aver indicato il nominativo della moglie "*per evitare frodi*". Nell'apposito questionario di pagamento compilato dal ricorrente, lo stesso ha affermato, infatti, di "*aver rivelato i dati dell'operazione ad una persona non conosciuta – il sedicente venditore – ed estranea alle parti dell'operazione di trasferimento*";
- d) l'affermazione del ricorrente di aver comunicato ad un terzo solo l'ordine di invio non pare convincente in quanto esso "*costituisce esclusivamente il modulo della proposta contrattuale da parte del soggetto che intende inviare la somma di denaro (...) detto modulo non attesta in alcun modo l'avvenuto perfezionamento della transazione (...) che si realizza solo con l'accettazione (...) mediante il rilascio del modulo "conferma invio denaro"* (n.d.r. che contiene il codice MCTN);
- e) il pagamento a soggetto non legittimato deve essere imputato esclusivamente all'incauta condotta del ricorrente che ha utilizzato il servizio di *money transfer* per l'acquisto di un'auto via internet, trasmettendo documentazione afferente l'operazione di pagamento ad un soggetto terzo d'identità sconosciuta, come lo stesso ha affermato nella querela presentata alla Polizia di Stato. Con tale comportamento, il ricorrente, quindi, non pare aver informato la propria condotta alla diligenza richiesta al buon padre di famiglia. L'intermediario, inoltre, ha evidenziato che sia sul sito internet della Società Estera di M.T. che sui più importanti siti di commercio elettronico è presente un'adeguata informativa circa il pericolo di truffe e sugli accorgimenti da adottare per evitarle.

Considerata, quindi, la diligenza approntata sia nella fase di ricezione dell'ordine di trasferimento sia nella fase di messa a disposizione della somma di denaro, l'intermediario convenuto ha chiesto all'ABF di rigettare il ricorso, in quanto infondato.

Come richiesto, le controdeduzioni della Banca sono state trasmesse al ricorrente con e-mail.



Dall'analisi delle controdeduzioni è stata riscontrata la mancanza di alcuni allegati. Ne è stato, pertanto, richiesto l'invio tramite e-mail all'intermediario.

DIRITTO

La controversia oggetto del presente ricorso concerne un'operazione compiuta nell'ambito della prestazione di un servizio di *money transfer* (i.e. trasferimento di fondi, anche all'estero, attraverso la raccolta e la consegna delle somme da trasferire). Il servizio consiste nel trasferimento di denaro attraverso complesse operazioni di compensazione tra operatori finanziari a vario titolo tra loro collegati, effettuato in tutto il mondo e in tempi particolarmente rapidi.

L'operatività si svolge, normalmente, mediante una serie di «*passaggi virtuali*» che coinvolgono gli operatori del punto vendita (sub agenti), gli agenti operanti a livello nazionale e un network internazionale.

Nel caso di specie consta che il ricorrente si è recato presso un sub-agente dell'Intermediario (che a sua volta, nelle Controdeduzioni, dichiara di agire in qualità di mandatario, non esclusivo, per l'Italia di una Società Estera di Money Transfer) ai fini dell'effettuazione dell'operazione di trasferimento e che il denaro è stato consegnato – sempre in Italia - presso altro sub-agente.

Ciò premesso, la questione che questo Collegio deve affrontare per la soluzione del caso in esame riguarda la valutazione dell'operato dell'intermediario in merito alla condotta tenuta in relazione al pagamento della somma oggetto del trasferimento a soggetto che si è poi rivelato non essere il destinatario corretto del medesimo.

Il ricorrente ha, infatti, allegato che la somma in questione non è stata pagata al destinatario corretto, mentre l'intermediario si è limitato ad affermare (e a dimostrare) che la somma è stata consegnata nelle mani di chi appariva essere tale, senza tuttavia provare che il pagamento sia avvenuto in favore del corretto *accipiens*.

Soccorre in proposito l'insegnamento della Suprema Corte, secondo la quale “*in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisca per [...] il risarcimento del danno [...] deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento[...]. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (per violazione di doveri accessori, come quello di informazione, ovvero per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni), gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento*” (così, testualmente, Cass. civ., Sez. Unite, 30.10.2001, n. 13533).

Non avendo l'intermediario resistente dimostrato di aver correttamente adempiuto – ma, al contrario, riconoscendo, seppur indirettamente, di aver pagato la somma a chi “*appariva*” essere il corretto destinatario della medesima – deve concludersi per la responsabilità del medesimo.

Appare, invero, a questo Collegio che i sistemi attualmente adottati per la corretta identificazione dell'*accipiens* non siano sufficienti non solo a dimostrare l'esatto adempimento dell'intermediario, ma neppure a garantire un sufficiente livello di sicurezza circa il buon fine dell'intera operazione di trasferimento.

La procedura adottata, infatti, non sembra garantire un sufficiente livello di sicurezza non tanto in ordine alla corretta identificazione di chi effettua il versamento con la richiesta di trasferimento della relativa somma di denaro, ma piuttosto del destinatario del pagamento, che viene attualmente identificato solo con il nome, senza ulteriori dati (anche anagrafici)



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

idonei a permettere una corretta individuazione del soggetto in questione (identificazione che dovrebbe forse essere accompagnata anche da una fotocopia di un documento di identità, utile pure ai fini della dimostrazione dell'esattezza dell'adempimento da parte dell'intermediario).

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario rifonda al ricorrente € 2.000,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO