



## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BATTELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) COTTERLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) MUNARI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ETTORE BATTELLI

Seduta del 16/10/2018

### FATTO

La parte ricorrente ha rappresentato quanto segue: - in data 26/06/2017 «inoltrav[a] un vaglia come acquisto auto» e «che al momento della consegna avr[ebbe] comunicato nr. vaglia e password per essere ritirato»; - di aver rilevato che, nonostante non avesse comunicato i dati sopra riportati, il vaglia è stato incassato dopo poco tempo; - che «avre[bbe] potuto riscuoterlo dopo 30 giorni»; - di aver presentato reclamo all'intermediario resistente il quale, dopo una comunicazione interlocutoria, non ha dato nessun riscontro; - di ritenere che l'intermediario non rispetti le garanzie dallo stesso prospettate con riguardo allo strumento di pagamento.

La parte ricorrente, a seguito di reclamo presentato in data 27/09/2017 all'intermediario resistente, ha proposto ricorso all'ABF chiedendo: - chiarimenti in merito all'accaduto («giustizia»); - il rimborso dei seguenti importi: € 2.000,00; - le spese di emissione del titolo, pari ad € 10,00; - le spese per l'assistenza del legale nella presentazione del reclamo, pari ad € 100,00; - gli interessi sulle somme versate maturate in 12 mesi.

Costitutosi, l'intermediario resistente, nelle controdeduzioni presentate in data 10/08/2017, in particolare ha rappresentato quanto segue: - con riguardo agli elementi fattuali: in data 21/06/2017, parte ricorrente richiedeva l'emissione di un "vaglia veloce" per l'importo di € 2.000,00 in favore della sig.ra A.B. allo stesso sconosciuta; l'emissione era finalizzata all'acquisto di un'autovettura offerta in vendita mediante un annuncio tra privati su Internet; alle ore 13:29 del medesimo giorno il beneficiario riscuoteva il vaglia «in quanto in possesso di tutti i dati necessari alla riscossione»; resosi conto di aver subito una truffa, parte ricorrente presentava reclamo, riscontrato negativamente; - la fattispecie sopra



descritta risulta riconducibile ad un fenomeno noto: una persona aderisce all'offerta di vendita su canale internet; il presunto venditore, dopo aver avviato la trattativa, è solito chiedere all'aspirante acquirente una sorta di prova a dimostrazione dell'effettiva intenzione di procedere all'acquisto tramite l'invio dell'immagine del titolo preventivamente fatto emettere a nome del venditore, con l'accordo che il codice necessario alla riscossione verrà poi scambiato al momento della consegna del bene in questione; la truffa viene quindi concretizzata mediante «l'inconsapevole complicità» del mittente/acquirente che trasmette i dati relativi al vaglia (di regola tramite foto inviata via mail o telefono); il titolo viene prontamente riscosso prima che l'aspirante acquirente se ne renda conto, dopo aver invano tentato di riprendere i contatti con l'interlocutore ormai irreperibile; - la ricostruzione delle vicende, come prospettata da parte ricorrente, appare lacunosa, specie con riferimento a quanto accaduto tra l'emissione del vaglia ed il momento della riscossione dello stesso; - non risulta che parte ricorrente abbia denunciato i fatti all'autorità giudiziaria; - non risulta che parte ricorrente abbia soddisfatto l'onere probatorio riguardo i fatti riportati; - al fine della riscossione, è necessario indicare, oltre ai dati anagrafici del mittente e del beneficiario, anche la parte relativa al numero identificativo del vaglia e alla parola chiave scelta dal mittente al momento dell'emissione ed è precluso a qualsiasi operatore dell'intermediario deputato al pagamento «recuperare, accedere o risalire al numero identificativo e alla parola chiave del vaglia»; - le stesse condizioni del servizio prevedono esplicitamente il «pagamento a vista» del titolo al beneficiario indicato, previa esibizione di un valido documento d'identità; - sullo stesso modulo di richiesta di emissione del vaglia è opportunamente segnalata l'avvertenza antifrode di non inviare mai immagini/foto/dettagli del vaglia; - il titolo in questione, emesso in favore di A.B. è stato pagato a persona presentatasi come tale; - quanto precede induce a ritenere che parte ricorrente, sebbene involontariamente, abbia fornito immagini del titolo dalle quali sono stati tratti e dedotti tutti gli elementi necessari e indispensabili alla riscossione; - il contestato pagamento è unicamente attribuibile al fatto della parte ricorrente, la cui negligenza è da ritenersi non scusabile.

Nelle repliche, presentate in data 24/08/2018, parte ricorrente ha dichiarato: - di aver denunciato l'accaduto alla polizia postale del proprio comune, la quale rappresentava di essere al corrente di diverse truffe perpetrate dallo stesso autore (e beneficiario del vaglia emesso); - di aver rappresentato tale circostanza all'intermediario resistente già nel primo reclamo; - con riguardo all'asserita condotta negligente: nega «assolutamente» di aver comunicato alla truffatrice numero o parola chiave in nessuna modalità; in assenza di tali elementi l'intermediario non avrebbe dovuto pagare; deve ritenersi che i truffatori ne siano venuti in possesso tramite «un sistema di lettura o di clonazione via internet».

L'intermediario ha risposto con comunicazione del 31/08/2018, alla quale risulta allegata la quietanza di pagamento vaglia, datata 21/06/2017, quale prova del corretto inserimento dei dati relativi allo strumento di pagamento (numero e parola chiave).

L'intermediario resistente chiede il rigetto del ricorso negando la propria responsabilità riguardo l'accaduto.

## DIRITTO

Il ricorso verte sull'asserito indebito pagamento, da parte dell'intermediario convenuto, del vaglia «c.d. veloce» emesso da parte ricorrente. Il pagamento, secondo le doglianze a fondamento della domanda, risulterebbe illegittimo in quanto eseguito prima che il richiedente avesse comunicato le relative coordinate al beneficiario.

Con specifico riferimento alla vicenda in oggetto, consta agli atti elaborazione dei sistemi informatici dell'intermediario in merito al pagamento del vaglia, avvenuto in data



21/06/2017 alle ore 13:29, a breve distanza di tempo dall'emissione, disposta in pari data alle ore 11:02. Vi è corrispondenza tra il beneficiario indicato dall'emittente nella richiesta ed il soggetto che ha riscosso il titolo.

Quanto precede trova riscontro sia nella richiesta di emissione allegata in atti dalla stessa parte ricorrente che nella ricevuta di rimborso prodotta dall'intermediario nell'integrazione alle controdeduzioni.

La stessa parte ricorrente, d'altronde, già in sede di reclamo, ascrive la vicenda tra le truffe perpetrate tramite vendite on line secondo modalità da ritenersi ormai note: il sedicente venditore richiede il "vaglia veloce" come modalità di pagamento ed ottiene, prima della consegna del bene, informazioni sugli elementi identificativi del vaglia stesso, a riprova della serietà delle intenzioni dell'acquirente. Secondo la prospettazione dell'intermediario, proprio in tale "anticipata" comunicazione trova causa il pagamento del vaglia, che quindi non sarebbe imputabile ad alcuna responsabilità dell'intermediario stesso.

In sede di repliche, parte ricorrente non nega di aver avviato la trattativa di compravendita rispondendo ad un annuncio su internet. Aggiunge di aver solo successivamente appreso dalla polizia postale come il nome del sedicente venditore fosse noto quale autore di numerose truffe perpetrate con le stesse modalità.

Non risulta invece evidenza di eventuale comunicazione della ricorrente destinata al presunto venditore nella quale siano indicati gli estremi dello strumento di pagamento o della relativa parola chiave. Circostanze peraltro espressamente negate dalla parte stessa.

Parte ricorrente dichiara di aver ricevuto rassicurazioni dall'intermediario resistente riguardo la circostanza che il pagamento sarebbe potuto avvenire a favore del beneficiario solo previa comunicazione del numero e della parola chiave e che decorsi 30 giorni dall'emissione, qualora non fosse intervenuto pagamento al beneficiario, l'emittente avrebbe potuto riscuotere il relativo ammontare.

L'intermediario resistente presenta in atti copia delle condizioni contrattuali relative al servizio in oggetto, comprese tra l'altro le disposizioni relative alla natura e alla modalità di pagamento dell'importo trasferito.

*Ratione temporis* il Collegio richiama la Direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD), così come recepita dal d.lgs. 10/2011. L'art. 2 del d.lgs. 10/2011, sul punto, chiarisce però che la disciplina non si applica (lett. g) proprio alle «operazioni di pagamento basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei, con i quali viene ordinato al prestatore di servizi di pagamento di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario: assegni, titoli cambiari, voucher, traveller's cheque, vaglia postali».

Dovendosi ritenere il vaglia postale di tipo "veloce" sussumibile nella fattispecie più ampia di vaglia postale, deriva conseguenzialmente l'esclusione della vicenda in esame dall'applicazione della direttiva in materia di servizi di pagamento.

Il Collegio osserva, quindi, come il vaglia di tipo "veloce", scelto da parte ricorrente, presenti carattere ibrido essendo assimilabile – già nel *nomen* – al vaglia postale ma risultando, a differenza di quest'ultimo, privo del substrato "materiale" consistente nell'emissione di un titolo cartaceo di legittimazione.

La responsabilità dell'intermediario è quindi da delinearsi, più semplicemente, secondo i principi elaborati in tema di adempimento del mandato e di pagamento dei titoli di credito.

Più precisamente, le condizioni generali di contratto depositate in atti, configurano l'oggetto del "servizio di vaglia postale" alla stregua dell'esecuzione «di una disposizione di pagamento a favore del beneficiario senza emissione del titolo». Ai sensi del citato art. 8 delle condizioni, il beneficiario (per ottenerne il pagamento) deve non solo (1) «essere a conoscenza del codice di riferimento dell'operazione, della parola chiave e dell'importo a



lui comunicato dal mittente», ma anche (2) «compilare allo sportello dell'ufficio postale il modulo di richiesta di pagamento vaglia veloce», (3) presentando un valido documento di riconoscimento». Si precisa in particolare che «All'atto dell'operazione di pagamento del vaglia veloce, il beneficiario deve sottoscrivere, per quietanza, il predetto modulo di richiesta di pagamento».

Ciò posto, il Collegio (aderendo all'orientamento del Collegio di Milano, decisione 4742/2016) ritiene dirimente la circostanza che il beneficiario si è, evidentemente, presentato allo sportello con le credenziali corrette e con una carta di identità che ne ha consentito l'altrettanto corretta identificazione.

All'esito di tali considerazioni il Collegio ritiene che non sussistano elementi di negligenza imputabile all'intermediario (in senso conforme Collegio di Milano, decisione 4742/2016).

Nella questione sottoposta a codesto Collegio il rispetto degli obblighi di diligenza ascritti alla banca negoziatrice deve essere valutato alla luce dell'attività esercitata, così come stabilito dal comma 2 dell'art. 1176 c.c., da commisurarsi a quella particolarmente qualificata dell'accorto banchiere, ovvero a quella di un professionista del settore con specifica competenza ed esperienza. Per parte sua l'intermediario ha quindi fornito la prova di aver adottato la diligenza del caso (e cioè di aver operato quale banchiere avveduto e accorto) procedendo ad identificare il beneficiario e acquisendo tutti gli elementi (codice di riferimento dell'operazione, della parola chiave e dell'importo), facendosi consegnare il modulo appositamente previsto per la specifica operazione senza nulla poter rilevare di anomalo in merito.

Secondo il consolidato orientamento dei Collegi l'intermediario, chiamato ad adoperare la diligenza professionale dell'accorto banchiere nell'adempimento dell'obbligazione "cartolare", ha dimostrato di aver verificato, sulla base dei mezzi a propria disposizione, che l'identità del soggetto che si presenta quale beneficiario corrisponde a quella del soggetto legittimato secondo il tenore letterale del titolo, fornendo prova di aver acquisito gli estremi del documento di identità del beneficiario.

D'altronde la stessa giurisprudenza della Corte di Cassazione, chiamata ad esprimersi in tema di diligenza dell'intermediario (di recente Cass., sez. I, sent. n. 12806/2016) ha chiarito che risultando centrale la verifica della legittimazione del "prenditore" «nel caso di falsificazione o alterazione, trovano applicazione le disposizioni di cui all'art. 1176 c.c., comma 2, e art. 1992 c.c., comma 2, in virtù delle quali il pagamento eseguito in favore di un soggetto diverso dal beneficiario dell'assegno, ma apparentemente legittimato in base alle indicazioni risultanti dal titolo, [...] non fosse sufficiente ai fini dell'affermazione della responsabilità delle banche convenute, ed ha pertanto proceduto alla verifica della conformità della condotta dalle stesse tenuta rispetto al parametro della diligenza professionale, pervenendo all'esclusione della loro responsabilità in virtù della considerazione che l'alterazione delle predette indicazioni non era rilevabile con l'ordinaria diligenza dell'operatore bancario» da valutarsi «secondo standard oggettivi i quali tengano conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento, ma che, al tempo stesso, vengano ad adeguarsi alla realtà peculiare dello specifico rapporto contrattuale interessato» (Cass., sez. III, sent. n. 6513/2014).

Il comportamento dell'intermediario, in relazione al peculiare strumento di pagamento (vaglia "veloce") scelto da parte ricorrente, – da questo punto di vista – non è dunque censurabile.

Peraltro, anche a voler fare applicazione delle disposizioni di cui al citato d.lgs. n. 10/2011 (Art. 7 «Obblighi a carico dell'utilizzatore dei servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento»; Art. 8 «Obblighi a carico del prestatore di servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento»; Art. 12 «Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento»), si osserva che



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

l'intermediario ha fornito anche prova della registrazione e contabilizzazione dell'operazione di pagamento in piena conformità al dettato di cui all'art. 10 («Prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento») d.lgs. n. 10/2011.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA