

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

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

Relatore ESTERNI - MICHELE GRAZIADEI

Seduta del 20/11/2018

FATTO

La parte ricorrente ha affermato che in data 31/08/2016, navigando su un sito internet, scorgeva un annuncio riguardante un veicolo immatricolato il 25/09/2007, offerto in vendita al prezzo di € 1.800,00; in data 05/09/2016, al fine di pagare il corrispettivo del bene, si recava presso gli uffici dell'intermediario per eseguire i seguenti trasferimenti di denaro internazionali tramite piattaforma xxx: (nei confronti del soggetto x in località Togo)

- transazione n. xxxxx229 per un importo di € 742,00, oltre ad € 25,00 di commissioni;
- transazione n. xxxxx567 per un importo di € 999,00, oltre ad € 29,50 di commissioni;

(nei confronti del soggetto y in località Mali)

- transazione n. xxxxx344 per un importo di € 999,00, oltre ad € 29,50 di commissioni;
- transazione n. xxxxx849 per un importo di € 620,00, oltre ad € 22,00 di commissioni;

Tali trasferimenti venivano eseguiti senza opzionare il servizio tempo reale o servizio 7 ore e i dipendenti dell'ufficio dichiaravano che il beneficiario avrebbe dovuto conoscere il codice di riferimento per incassare le somme. La ricorrente dichiara che *“una volta effettuati i vaglia ne invia(va) copia senza trasmettere il codice di transazione. Non vedendomi contattata cercavo di mettermi in contatto con la parte venditrice chiedendo la targa del mezzo, allorché mi venivano richiesti ulteriori 750.00 Euro entro le ore 18:30 del 06/09/2016 per avere la targa. Visto ciò riferivo al venditore che la contrattazione si poteva considerare chiusa”*. Avvedutasi di essere stata vittima di una truffa, si recava nuovamente negli uffici dell'intermediario per revocare le suddette operazioni e veniva a conoscenza del fatto che, nonostante non avesse comunicato i codici di riferimento delle transazioni, gli importi depositati erano stati incassati. Provvedeva quindi a sporgere denuncia all'Autorità. L'intermediario dava atto del perfezionamento delle transazioni n. xxxxx299, xxxxx344 e n. xxxxx849 in quanto le somme erano già state rimosse dai beneficiari, mentre *“la transazione n. xxxxx567 veniva rimborsata al mittente”*. In data 24.03.2017 presentava una richiesta di copia ex art. 119 TUB della *“documentazione inerente le predette transazioni in primis copia degli ordini di trasferimento inoltrati dal personale dell'intermediario nonché delle ricevute di incasso nelle quali si dava atto dell'avvenuta comunicazione del "codice di riferimento" nonché di ogni altro ulteriore ed inerente documento”* - oltre al disconoscimento delle predette operazioni – riscontrate negativamente dall'intermediario. Secondo quanto espone la ricorrente, l'intermediario è rimasto inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti, in quanto ha consentito che le su menzionate operazioni si perfezionassero senza che parte ricorrente ne comunicasse i relativi codici di riferimento e non ha prodotto alcun tipo di documentazione atta a provare l'avvenuta presentazione dei suddetti codici da parte dei beneficiari né la loro corretta identificazione.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario ha rappresentato che in data 05/09/2016 parte ricorrente effettuava i seguenti trasferimenti internazionali di denaro, diretti in Togo ed indirizzati al sig. x:

- transazione n. xxxxx229 di € 742,00, oltre ad € 25,00 di commissioni;
- transazione n. xxxxx567 di € 999,00 più € 29,50 di commissioni.

Nel pomeriggio della stessa giornata, parte ricorrente, avvedutasi della truffa, ritornava nel medesimo Ufficio chiedendo l'annullamento delle transazioni. A questo punto: *“la prima disposizione risultava già riscossa dal beneficiario, mentre la seconda veniva prontamente bloccata dalla Società xxx, che provvedeva a restituire alla cliente gli importi recuperati attraverso le transazioni di ricezione n. 79773315 e n. 58395334 per un importo complessivo di € 1.028,50”* come da ricevuta prodotta. Nella stessa giornata parte ricorrente eseguiva l'ulteriore transazione n. xxxxx344 diretta in Mali ed indirizzata al sig. y, di un importo pari ad € 999,00 oltre ad € 29,50 di commissioni, riscossa in pari data; in data 06/09/2016, parte ricorrente eseguiva una quarta transazione internazionale n. xxxxx849 diretta in Mali, sempre in favore del sig. y, di un importo pari ad € 620,00, oltre ad € 22,00 di commissioni, incassato nella stessa giornata. Il beneficiario delle somme in questione è stato identificato tramite presentazione del codice di riferimento e del documento di identità, i cui estremi sono in possesso della Società specializzata nel trasferimento dei fondi *“che è disponibile a fornire ulteriori informazioni, se richieste dai competenti organi di Autorità Giudiziaria, ai quali la signora non pare essersi rivolta nonostante il presunto raggio subito”*. Parte ricorrente, nonostante abbia incassato l'importo di € 1.028,50 in data 05/09/2016, continua a domandare il rimborso di € 3.466,00. Secondo l'intermediario, la ricorrente ha posto in essere un comportamento gravemente imprudente, effettuando transazioni internazionali, *“nonostante ella medesima ne avesse*

ravvisato la natura sospetta e nonostante venisse vivamente sconsigliata dal personale dell'Ufficio di inviare soldi a persone sconosciute". L'intermediario ha precisato che il servizio x, utilizzato da parte ricorrente, serve a trasferire fondi tra persone fisiche e beneficiari conosciuti, come specificato sul fronte del modulo di invio, accettato e sottoscritto dalla ricorrente, pertanto non costituisce uno strumento di pagamento per l'acquisto di beni e servizi, in quanto: "né l'intermediario né il gestore del servizio possono garantire il rispetto degli accordi pattuiti tra venditore ed acquirente dopo l'incasso dei fondi".

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha affermato che parte resistente ha perseverato nell'omessa produzione della documentazione richiesta ex art. 119 TUB; il documento prodotto a comprova del parziale rimborso fornito dal gestore del servizio non è equiparabile ad una ricevuta di incasso e non costituisce idonea prova dell'indennizzo ricevuto, come dimostrato dal fatto che è indicato quale luogo di nascita del beneficiario la località Togo anziché l'Italia; la ricorrente ritiene *"che tale ultima documentazione sia inidonea a fungere da ricevuta lo dimostra anche la modulistica utilizzata dall'intermediario nel corso della medesima vicenda e nella quale, in fondo al modulo è espressamente riportata sotto la titolazione "Annullamento dell'operazione di trasferimento internazionale di denaro" la dicitura "dichiaro di aver ricevuto la somma di €. a seguito dell'annullamento dell'operazione di trasferimento da me richiesto. Data e luogo. Firma ". In tal senso si esprime anche l'art. 5, comma 4 delle Condizioni contrattuali del servizio che gestisce il trasferimento fondi ove riporta che "in caso di annullamento del trasferimento dei fondi di cui al comma 1 del presente l'Ordinante è tenuto a sottoscrivere apposita ricevuta"*; diversamente l'intermediario si è limitato a produrre il modulo di richiesta di rimborso. L'intermediario ha replicato che la denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria *"oltre a documentare il comportamento estremamente incauto tenuto dalla medesima, dimostra anche che la ricorrente ha utilizzato il servizio in parola proprio per i fini per cui esso viene vivamente sconsigliato"*; parte ricorrente si è avvalsa del servizio x per l'acquisto di un bene, *"in palese inosservanza dell'avviso antifrode presente nel frontespizio dello modulo di richiesta dalla stessa espressamente sottoscritto"*; *"se è vero che parte ricorrente non ha mai fornito i codici segreti ai beneficiari (..) non si comprende come mai abbia annullato le richieste (già emesse) per poi disporre altre, poco dopo, a favore delle medesime persone sconosciute"*; l'intermediario e la società specializzata nel trasferimento dei fondi *"non hanno facoltà di entrare nel merito di controversie dovute a somme incautamente trasferite a terzi per l'acquisto di beni e/o servizi, esulando tale competenza dalle responsabilità dell'Intermediario. Pertanto l'eventuale restituzione di somme, quale oggetto di contesa a causa di patti non rispettati tra acquirenti e venditori, è subordinata al vaglio di organi che, espletate opportune attività di istruttoria, dispongano degli strumenti adeguati per intraprendere"*.

Nella riunione del 11/09/2018 il Collegio ha sospeso il procedimento e ha disposto che la *"parte resistente produca documentazione atta a provare la corretta presentazione dei codici da parte dei soggetti percipienti le somme oggetto di trasferimento ed i loro documenti di identità"*.

Con comunicazione in data 27/09/2018 l'intermediario ha dato seguito alla richiesta, allegando *"il file "Agent Surfing Report" inviato dalla società che gestisce il servizio di trasferimento fondi, che riporta in versione integrale ed in ordine cronologico il tracciato dell'operatività registrata per le tre transazioni in contestazione dal loro inserimento avvenuto presso l'ufficio fino all'incasso a destinazione; in particolare la corretta presentazione dei codici si evince dalla colonna J di suddetto log (evidenza in rosso); in relazione ai documenti di identità dei beneficiari delle somme, ha affermato che "gli estremi sono riportati nelle colonne AW – AX – AY – AZ – BA (evidenze in verde). Al*

riguardo si precisa infatti che è obbligatorio registrare i numeri identificativi di suddetti documenti, ma non di conservarne una copia negli archivi". In relazione alla transazione xxxxx229, ha precisato che *"il numero del passaporto del ricevente è annotato nella copia della ricevuta di pagamento"*; ha prodotto anche le copie delle ricevute delle altre due operazioni in contestazione. Parte resistente ha inoltre prodotto evidenza del tracciato dell'operatività registrata per tre delle quattro transazioni oggetto di contestazione, coincidenti con quelli di cui parte ricorrente ha fornito l'evidenza informatica. Dalla documentazione prodotta risulta la corretta indicazione dei "cod. RIFERIMENTO TRANSAZIONE" (che si evince dalla colonna J) per tutte le operazioni oggetto di controversia:

(nei confronti del soggetto x in località Togo)

- transazione n. xxxxx229 per un importo di € 742,00, oltre ad € 25,00 di commissioni in data 05/09/2016;

(nei confronti del soggetto y in località Mali)

- transazione n. xxxxx344 per un importo di € 999,00, oltre ad € 29,50 di commissioni in data 05/09/2016;
- transazione n. xxxxx849 per un importo di € 620,00, oltre ad € 22,00 di commissioni in data 06/09/2016.

In relazione alla richiesta di produzione dei documenti di identità dei beneficiari delle somme, l'intermediario ha affermato che l'evidenza informatica prodotta (all. ctd) riporta gli estremi identificativi dei documenti dei beneficiari degli importi disconosciuti e ne ha offerto evidenza; il medesimo ha precisato che risulta obbligatorio registrare solo i numeri identificativi dei documenti, ma non è necessario conservarne una copia negli archivi. (all. ricorso).

La parte ricorrente domanda *"l'esibizione di copia di tutta la documentazione inerente le transazioni in oggetto, nello specifico documentazione attestante la presentazione dei codici da parte dei soggetti beneficiari ed i documenti di identità degli stessi necessari alla loro corretta identificazione"*; Il rimborso della somma di € 3.360,00 a titolo di rimborso delle operazioni fraudolente e di € 106,00 a titolo di commissioni.

L'intermediario resistente chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto il disconoscimento di quattro operazioni di trasferimento di denaro verso beneficiari in Mali e in Togo eseguite dalla ricorrente nelle date del 05/09/2016 e del 06/09/2016. Le operazioni contestate venivano quindi compiute successivamente all'entrata in vigore del D. Lgs. 11/2010, che ha recepito la Direttiva 2007/64/CE (PSD) e al provvedimento Banca d'Italia del 5 luglio 2011 di attuazione del medesimo decreto per la parte relativa ai diritti ed obblighi delle parti.

I pagamenti in questione venivano disposti nel quadro di una truffa di cui è rimasta vittima parte ricorrente, avente ad oggetto l'acquisto di un veicolo pubblicizzato mediante sito internet; al fine di pagare il corrispettivo del bene su indicato, la ricorrente utilizzava il servizio di trasferimento fondi internazionali gestito tramite l'intermediario che, a sua volta, si avvaleva di una società specializzata nel trasferimento fondi.

Nelle medesime giornate in cui venivano disposti i pagamenti, le somme oggetto di trasferimento veniva incassate, nonostante parte ricorrente abbia dichiarato di non aver rivelato a terzi i codici identificativi necessari a riscuotere i predetti importi, descritti nella parte in fatto della decisione.

Preliminarmente, va osservato che il modulo messo a disposizione della clientela da parte dell'intermediario per effettuare operazioni di trasferimento del denaro contiene un puntale avviso anti frode con cui si raccomanda di non utilizzare il servizio per pagare il corrispettivo di beni comprati su internet, la cui provenienza non sia assolutamente certa. Purtroppo l'avvertenza è stata disattesa, con conseguenze pregiudizievoli per la ricorrente. La ricorrente asserisce di non aver fornito ai beneficiari dei pagamenti i codici identificativi necessari a prelevare in loco le somme trasferite. Tuttavia la documentazione fornita dall'intermediario attesta che i codici in questione erano in possesso dei soggetti che incassarono le medesime somme, parimenti dalla medesima documentazione si evince che i beneficiari dei trasferimenti furono identificati con l'esibizione dei relativi documenti di identità.

L'art. 25 del D.Lgs. 11/2010 Art. 25 (Mancata o inesatta esecuzione) dispone che:

“1. Quando l'operazione di pagamento è disposta dal pagatore, fatti salvi gli articoli 9, 24, commi 2 e 3, e 28, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore è responsabile nei confronti di quest'ultimo della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento ricevuto, a meno che non sia in grado di provare al pagatore ed eventualmente al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'operazione conformemente all'articolo 20, comma 1. In tale caso, il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è responsabile nei confronti del beneficiario della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento.”

Nel caso di specie, la ricorrente non ha provato l'inesatta esecuzione della prestazione, poiché risulta che le somme di denaro di cui si controverte furono prelevate dai beneficiari delle operazioni avviate dall'attuale ricorrente tramite l'utilizzo dei codici corrispondenti alle relative operazioni, dopo identificazione tramite documento di identità. Pertanto, il ricorso non può essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA