

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore BARBARA PETRAZZINI

Seduta del 13/06/2023

FATTO

Con ricorso depositato in data 29 gennaio 2023, la ricorrente riferisce quanto segue:

- in data 18 maggio 2022, alle ore 16:54, giungeva sulla sua utenza telefonica, un sms apparentemente inviato dalla resistente con il quale viene avvisata di un accesso con un altro dispositivo ed invitata a cliccare su un apposito link;
- dopo aver cliccato sul link, viene avvisata, sempre tramite sms, che sarebbe stata contattarla da un operatore;
- riceveva, dunque, una telefonata dal numero +39***973 nel corso della quale un sedicente operatore della resistente asseriva di volerla aiutare nella risoluzione della problematica;
- veniva, quindi, guidata dallo stesso ad eseguire una serie di bonifici tramite il proprio home banking;
- l'interlocutore asseriva che tali operazioni fossero finalizzate a stornare talune operazioni di pagamento poste in essere da ignoti tramite il proprio home banking;
- proprio durante la telefonata riceveva un sms di notifica dello storno di un pagamento di euro 899,00;

- precisa che, dopo aver effettuato l'accesso al link, le veniva richiesto il “codice di adesione” all'home banking, il pin e il numero di telefono e successivamente anche l'indirizzo e-mail e il codice fiscale;
- Avvedutasi di essere rimasta vittima di una truffa, disconosceva un'operazione di bonifico dell'importo di 1.350,00 euro e presentava denuncia.

Esperito infruttuosamente reclamo si rivolge pertanto a quest'Arbitro chiedendo la restituzione della somma di 1.350,00 euro corrispondente all'importo dell'operazione disconosciuta.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario resistente eccepisce che:

- quello oggetto di contestazione è stato l'unico bonifico andato a buon fine in quanto l'intervento tempestivo dell'Ufficio Antifrode ha permesso, bloccando l'operatività della Home Banking, di evitare tutti quelli successivi;
- l'operazione è stata volontariamente e autonomamente eseguita dalla ricorrente, mediante inserimento delle credenziali della Mobile Banking/app e del codice *pin , conformemente alla normativa PSD2;
- il richiamo del bonifico ha avuto esito negativo a causa dell'irrevocabilità dei bonifici istantanei;
- deve rilevarsi un comportamento negligente e gravemente colposo da parte della ricorrente per aver comunicato dati estremamente sensibili e segreti nonostante vi fossero tutti gli elementi per scorgere i segnali di una possibile frode;
- il messaggio ingannevole risulta assolutamente anonimo ed in alcun modo riconducibile né alla Cliente, né alla Banca; lo stesso è caratterizzato da una costruzione sintattica e grammaticale manifestamente scorretta;
- benché alla cliente venisse inviata la notifica dell'esecuzione dell'ordine di bonifico istantaneo, la stessa dava seguito successivamente a quanto il sedicente operatore suggeriva, predisponendo ulteriori bonifici istantanei ed ordinari non andati a buon fine a causa del blocco posto sull'operatività da parte dell'ufficio Antifrode.

Conclude pertanto chiedendo il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione concerne la richiesta, avanzata dalla ricorrente nei confronti dell'intermediario resistente, di ripetizione della somma di 1.350,00 euro corrispondente all'importo di un bonifico on line dalla stessa eseguito il 18 maggio 2022 e successivamente disconosciuto.

La normativa di riferimento è contenuta nel D.lgs. 11/2010 (e successive modifiche) ed in particolare nell'art. 5. In base all'art. 5, comma 1 e 2 “Il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata” e “Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento è prestato nella forma e secondo la procedura concordata nel contratto

quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento...”. Gli articoli successivi del provvedimento normativo in questione regolano le condizioni sulla base delle quali l'intermediario deve rimborsare in tutto o in parte l'operazione non autorizzata.

Al riguardo, i Collegi ABF hanno conformemente statuito che un'operazione effettuata personalmente dal titolare dello strumento di pagamento non può che essere dallo stesso autorizzata, sebbene sulla base di un consenso viziato dagli artifici e raggiri posti in essere da un truffatore (cfr. Collegio di Bologna, n. 25959/2019; Collegio di Torino, n. 12910/2021; Collegio di Roma, n. 1907/2021; Collegio di Napoli, n. 14923/2020; Collegio di Milano, n. 12638/2020).

Ciò premesso, nella fattispecie, la ricorrente ha personalmente effettuato l'operazione di bonifico on line oggetto di contestazione, prestando il consenso all'esecuzione della stessa, così come risulta dalla documentazione in atti e segnatamente dalle dichiarazioni confessorie rese dalla ricorrente anche nella denuncia-querela. Sotto quest'ultimo profilo, l'orientamento dei Collegi ABF (che qui si condivide) è quello di attribuire carattere assorbente alla natura confessoria delle dichiarazioni rilasciate dal ricorrente, rendendo quindi irrilevante l'eventuale allegazione a riprova della contabilizzazione, registrazione e autenticazione da parte dell'intermediario (allegazione che, tra l'altro, è stata fornita dall'intermediario ed appare conforme ai principi di autenticazione forte richiesta dalla normativa vigente).

Nel caso concreto, peraltro, l'indirizzo URL “<https://infophparea-online.preview-domain.com/uni>”, che la ricorrente afferma di aver cliccato e che rappresenta, verosimilmente, il primo degli artifici e raggiri posti in essere dal truffatore, non presenta alcun elemento distintivo dell'intermediario e, pertanto, la truffa non appare sofisticata. Del resto, risulta dalla documentazione in atti che l'operazione poi disconosciuta è stata eseguita direttamente dalla ricorrente su richiesta telefonica del sedicente operatore. Sussistono, pertanto, “indizi chiari, precisi e concordanti” (cfr. Collegio di Coordinamento n. 897/2014) che fanno ritenere la condotta del ricorrente viziata da colpa grave per aver consentito l'esecuzione delle operazioni contestate.

Per quanto la cliente sia stata influenzata dal raggirio subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzato il pagamento effettuato personalmente dalla titolare dello strumento di pagamento. Non potendosi configurare come non autorizzata l'operazione compiuta personalmente dalla parte ricorrente, a cui si attribuisce una colpa grave nell'utilizzo inappropriato del mezzo di pagamento, in linea anche con le recenti linee di indirizzo del Collegio di Coordinamento (decisione n. 22745/2019), il Collegio, in continuità con il proprio orientamento (cfr. le decisioni ABF, Collegio di Bologna, nn. 21455/2021, 25959/2019 e 25344/2019, nonché Collegio di Milano, nn. 20485/2019 e 21251/2019 e Collegio di Roma, nn. 9783/2021 e 14427/2021) conclude che non sussistono i presupposti previsti dalla normativa per un rimborso della somma di 1.350,00 euro a favore della ricorrente.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARCELLO MARINARI