COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GRIPPO

Seduta del 30/04/2024

FATTO

Parte ricorrente afferma che: in data 08/11/2023 è stata vittima di *phishing* ed in particolare ha ricevuto un SMS nella chat ufficiale dell'intermediario convenuto con il quale veniva avvisata di un accesso anomalo al suo account; ha aperto il LINK contenuto nell'SMS ed è stata ricondotta ad una pagina identica a quella dell'intermediario nella quale inseriva le proprie credenziali; è stata poi contattata dal numero 015***4614 che corrisponde al numero di assistenza di un diverso intermediario al quale l'intermediario convenuto si appoggia ed il predetto operatore la informava che era stato fatto un prelievo e che per mettere al sicuro il proprio danaro avrebbe dovuto trasferire i soldi su un WALLET; ha seguito le istruzioni del finto operatore, nella convinzione di aver messo al sicuro i propri soldi mentre invece li aveva inviati al finto operatore.
Parte ricorrente – esperita senza successo la fase del reclamo – chiede il rimborso della somma di € 520,00.
L'intermediario, con le controdeduzioni, precisa che: la ricorrente conferma di aver eseguito personalmente l'operazione contestata, anche se dietro raggiro dell'operatore; di conseguenza il D. Lgs. n. 11/2010 è inapplicabile; sussiste la colpa grave della cliente la quale, per sua stessa ammissione, ha cliccato sul LINK contenuto nell'SMS ed ha inserito le proprie credenziali nella relativa schermata; analizzando il contenuto dell'*SMS spoofed*,

si rileva che quest'ultimo presentava evidenti indici di inattendibilità; la chiamata del finto operatore proveniva da un numero fisso non a sé riconducibile bensì ad altro intermediario (Banca S*); in ogni caso, da una ricerca svolta via web, emerge che il riferimento telefonico indicato dalla cliente è potenzialmente collegato a fenomeni di truffa; l'operazione di bonifico rientra nei limiti di utilizzo contrattualmente previsti; ha attivato la procedura di richiamo del bonifico non appena informato della circostanza, purtroppo con esito negativo; la ricorrente, infine, ha omesso di allegare la denuncia che avrebbe potuto chiarire la dinamica della vicenda.
L'intermediario chiede, pertanto, di rigettare il ricorso perché infondato.
Parte ricorrente, in sede di repliche, afferma che da una ricerca effettuata su internet il riferimento telefonico dal quale ha ricevuto la chiamata era ricollegabile sia all'intermediario convenuto che ad altro intermediario al quale l'intermediario convenuto si appoggia e solo in seguito alla truffa, cercando il numero in rete, comparivano delle valutazioni negative relative al numero stesso.

DIRITTO

La controversia sottoposta all'esame del Collegio verte sulla ormai nota questione del furto di strumenti di pagamento e sul rimborso di somme indebitamente sottratte a seguito di disposizioni fraudolentemente impartite.
Il Collegio evidenzia che, alla luce della documentazione allegata, l'operazione contestata da parte ricorrente (un bonifico eseguito in data 4/11/2023 per un importo di € 520,00) è stata eseguita direttamente dalla ricorrente, seppur indotta in errore e/o raggirata dal terzo truffatore-falso operatore e pertanto non può configurarsi come non autorizzata, non risultando quindi applicabile all'operazione di pagamento così disposta la disciplina speciale di cui al D.lgs. 11/2010 in materia di operazioni di pagamento non autorizzate (cfr. Collegio di Milano decisione n. 1864 del 24 febbraio 2023 e Collegio di Roma decisione n. 702 del 25 gennaio 2023).
Ciò non toglie che l'intermediario possa rispondere in tutto o in parte del danno subito dal cliente quando questi sia stato indotto all'operazione sulla base di uno *spoofing* sofisticato oppure in presenza di operazioni particolarmente anomale, considerando il rilievo degli obblighi di protezione che discendono dalle norme di diritto comune (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 8435/2023).
Nel caso di specie, si osserva che: l'SMS civetta è inserito all'interno della chat ufficiale dell'intermediario ed è preceduto da SMS autentici; il numero di telefono fisso utilizzato dal sedicente operatore (+39015***614) corrisponde ad un numero di assistenza clienti di altro intermediario relativo al blocco della carta di pagamento.
Tutto quanto sopra esposto e documentato, ritiene il Collegio che, pertanto, tale fattispecie sia da considerarsi "*spoofing*" e al riguardo ricorda che i Collegi sono unanimi nel ritenere che nei casi di *spoofing* non sia generalmente ravvisabile la colpa grave del ricorrente, a meno che non si rinvengano i suddetti indici di inattendibilità o anomalia del messaggio; in tale caso, potrà essere ravvisato un concorso di colpa tra le parti in relazione, da un lato, alla negligenza grave dell'utente che agevola il compimento della truffa, similmente a quanto avviene negli episodi di *phishing* e, dall'altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario.
In particolare, nel caso di specie, la natura sofisticata e professionale della truffa non consente di esentare del tutto da responsabilità per rischio di impresa l'intermediario, che ha comunque l'obbligo di aggiornare ed elevare il livello di sicurezza dei sistemi di pagamento e del relativo monitoraggio (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 1744/2023).

Il Collegio, in conclusione, ritiene che, configurandosi un concorso di colpa in ragione delle circostanze che hanno reso possibile la frode, le conseguenze dell'evento dannoso debbano ripartirsi fra la parte ricorrente, che ha agevolato il compimento della truffa per non aver diligentemente custodito lo strumento di pagamento e i relativi codici e l'intermediario, la cui condotta è risultata inidonea a prevenire le intrusioni nel sistema di comunicazione e di pagamento offerto, e quindi dispone –in via equitativa- a favore di parte ricorrente il rimborso della somma di € 260,00 (pari alla metà della somma sottratta).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 260,00.
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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA