

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) TINA

Seduta del 16/07/2024

FATTO

Con il proprio ricorso, il ricorrente ha riferito quanto segue:

- in data 16/02/2023 riceveva un SMS che sembrava riconducibile all'intermediario, in quanto proveniva dallo stesso mittente con cui normalmente vengono inviati i codici di sicurezza per le transazioni online e si collocava automaticamente in coda ad altri messaggi provenienti dall'intermediario;
- con l'SMS gli veniva comunicato un accesso anomalo da un nuovo dispositivo, con l'invito a cliccare su un link;
- a questo punto veniva contattato da un soggetto che si qualificava come dipendente dell'intermediario che, richiamando l'SMS ricevuto, lo invitava a seguire la procedura;
- poco dopo, facendo accesso all'app, verificava che erano state autorizzate operazioni senza il suo consenso e si avvedeva quindi di essere stato vittima di una truffa;
- procedeva a presentare denuncia presso le Autorità;
- deve escludersi la sussistenza di dolo o colpa grave, poiché la sofisticatezza della truffa ha indotto a credere nella genuinità del messaggio ricevuto.

Il ricorrente ha, quindi, chiesto il rimborso dell'importo di Euro 20.752,86, corrispondente alle operazioni disconosciute.



Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario resistente ha precisato quanto segue:

- il ricorso è viziato da nullità per radicale incertezza della *causa petendi*, in quanto l'importo richiesto nel ricorso non corrisponde né alla somma delle transazioni effettivamente addebitate nel corso della frode e contabilizzate nell'estratto conto, né alla somma delle dodici transazioni elencate dal cliente in denuncia;
- il cliente, infatti, non fornisce una compiuta indicazione delle operazioni contestate: ciò determina un'assoluta incertezza circa l'importo del risarcimento richiesto e di conseguenza una grave lesione del diritto di difesa dell'intermediario;
- appaiono incluse nel *petitum* tre transazioni - pari rispettivamente a € 4,90, € 4.999,00 ed € 4.999,99 - che non costituiscono pagamenti disposti in favore di beneficiari terzi e che pertanto non possono essere rimborsate: la prima è un addebito legittimamente eseguito dall'intermediario in forza delle pattuizioni contrattuali (i servizi del pacchetto *premium *** smart*), mentre le altre rappresentano pagamenti in entrata, ovvero accrediti disposti dallo stesso cliente da un altro suo conto corrente personale in favore del suo conto corrente presso l'intermediario convenuto;
- le operazioni dispositive effettivamente addebitate per complessivi € 20.747,00 (ricostruite sulla base dei documenti a disposizione della banca) sono state personalmente autorizzate dal cliente mediante applicazione della SCA: si esula dunque dal regime di protezione previsto dal D.Lgs. n. 11/2010, sussistendo il consenso del pagatore;
- il cliente dava pedissequamente seguito alle indicazioni del frodatore, provvedendo non solo ad alimentare il suo conto presso l'intermediario convenuto tramite due ordini di bonifico disposti da un altro suo conto corrente personale, ma anche ad autorizzare volontariamente e personalmente mediante applicazione della SCA undici operazioni di pagamento;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- il cliente è stato vittima di *vishing* e *smishing*, fenomeni rispetto ai quali l'intermediario da tempo ha intrapreso una capillare serie di campagne informative nei confronti della propria clientela;
- sussiste la colpa grave del cliente, che ha cliccato su un *link* fraudolento non riconducibile all'intermediario, ha dato credito a un contatto telefonico dal tenore inusuale e proveniente da un'utenza privata, ed infine ha ignorato il contenuto delle notifiche *push* recanti i dettagli delle operazioni che stava autorizzando;
- durante l'arco temporale in cui la frode ha avuto luogo, oltre agli accessi al conto effettuati dal cliente tramite il dispositivo associato, si rilevano ulteriori accessi al conto mediante l'utilizzo di tre diversi dispositivi: anche tali accessi - che non hanno comportato l'autorizzazione di alcuna operazione - sono stati resi possibili grazie alla collaborazione del cliente, che ha evidentemente fornito ai truffatori le proprie credenziali;
- tutti i presidi di sicurezza posti in essere dalla banca sono stati superati dallo stesso cliente, che si è attenuto alle irragionevoli istruzioni impartite dal frodatore nel corso della conversazione telefonica;
- non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

DIRITTO

La questione rimessa all'esame del Collegio attiene all'esecuzione di n. 11 operazioni di pagamento effettuate con quattro carte di credito e con il servizio home banking del ricorrente, per l'importo complessivo di Euro 20.747,00, il 16 febbraio 2023. La ricorrente riferisce, in sintesi, di essere stata vittima di un caso di *spoofing*. Le operazioni disconosciute sono assoggettate alle disposizioni del D.lgs. n. 11/2010 nella versione oggi vigente.

Al riguardo, giova precisare che, per l'ipotesi di disconoscimento di operazioni da parte del cliente, l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

Ciò premesso, per quanto attiene al primo profilo sopra individuato, l'intermediario resistente, non ha fornito piena prova in ordine alla corretta autenticazione secondo i criteri SCA di tutte le operazioni disconosciute.

Più in particolare, posto che deve ritenersi conforme al quadro normativo di riferimento l'esecuzione di un'operazione di pagamento con l'inserimento di un solo fattore di sicurezza quando si procede al riutilizzo di un secondo fattore di diversa natura già inserito nella stessa sessione per l'accesso al conto o all'app, l'intermediario non ha fornito una precisa indicazione nell'ambito di quale *login* è stata confermata la notifica *push* di autorizzazione: 1) dell'operazione con carta di credito dell'importo di Euro 2.000,00, eseguita alle ore 12.11 del 16 febbraio 2023; 2) dell'operazione con carta di credito dell'importo di Euro 1.000,00, eseguita alle ore 12.19 del 16 febbraio 2023; 3) dell'operazione con carta di credito dell'importo di Euro 1.400,00, eseguita alle ore 12.59 del 16 febbraio 2023; 4) dell'operazione di bonifico dell'importo di Euro 349,00, eseguita alle ore 13.29 del 16 febbraio 2023.

In relazione a tali operazioni, sussiste, pertanto, il diritto del ricorrente al rimborso integrale dell'importo corrispondente, pari ad Euro 4.749,00.

In relazione, invece, alle residue operazioni disconosciute, viene in rilievo la valutazione della condotta del ricorrente.

In relazione alla fattispecie di SMS *spoofing*, truffa particolarmente insidiosa consistente nell'invio di SMS dall'utenza dell'intermediario, i Collegi sono unanimi nel ritenere che non sia generalmente ravvisabile la colpa grave del cliente, a meno che non si rinvercano degli indici di inattendibilità (quali, ad esempio, errori grammaticali o sintattici) o anomalia del messaggio (quali, ad esempio, l'invito a selezionare un link in nessun modo riferibile



all'intermediario); 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.

Con riguardo al caso di SMS *spoofing* in oggetto, si rileva che:

- il ricorrente versa in atti screenshot dell'SMS civetta, che pare essere inserito nella medesima chat attiva con l'intermediario resistente, sebbene non vi sia evidenza di altri messaggi genuini inviati dall'intermediario resistente;
- il messaggio c.d. civetta presenta diversi errori di sintassi e grammaticali e contiene un link non riferibile all'intermediario resistente;
- il ricorrente riferisce di aver ricevuto una chiamata da un numero riconducibile al servizio di assistenza clienti dell'intermediario resistente e produce evidenza della chiamata ricevuta da un numero in realtà non riferibile all'intermediario e senza l'indicazione della data in cui la chiamata è stata effettuata.

Alla luce del quadro complessivo ora delineato, il Collegio ritiene che le circostanze evidenziate non siano idonee a giustificare e a provare il legittimo affidamento del ricorrente sulla genuinità delle comunicazioni ricevute, potendosi, al contrario, individuare una condotta gravemente colposa nella custodia delle credenziali di utilizzo dello strumento di pagamento.

Ne consegue, pertanto, che, in relazione alle operazioni di cui risulta provata la corretta autenticazione secondo i criteri SCA, le richieste di rimborso del ricorrente non possono trovare accoglimento.

PQM

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.749,00.

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