

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 12/12/2024

FATTO

Con ricorso del 3 ottobre 2024 parte istante chiede all'ABF il riconoscimento del rimborso della somma di € 9.800,00 corrispondente all'importo di operazioni disconosciute, eseguite a seguito di comportamento illecito da parte di terzi.

In particolare il ricorrente afferma di essere stato contattato telefonicamente, dopo aver ricevuto un sms apparentemente inviato dall'intermediario, da un operatore che lo invitava a recarsi presso una filiale per eseguire alcune operazioni necessarie per bloccare due pagamenti in uscita non autorizzati sul suo conto. Giunto in loco, riceveva ulteriori telefonate dallo stesso operatore e da un sedicente carabiniere che lo inducevano a compiere due operazioni di ricarica su carta da sportello. Accortosi della truffa subita, procedeva a sporgere denuncia ed a presentare reclamo.

Nelle controdeduzioni l'intermediario convenuto contesta le richieste di controparte e ne chiede il rigetto; in particolare ritiene che le operazioni siano da imputare esclusivamente al ricorrente il quale le ha compiute personalmente, sia pure sulla base di un vizio di volontà. Afferma, infatti, che le operazioni di ricarica della carta sono state effettuate in assenza di anomalie, previa corretta lettura del microchip della carta e autorizzazione del titolare tramite riconoscimento informatico avvenuto con digitazione del codice pin. Le operazioni si sono potute realizzare solo ed esclusivamente per ingenuità del ricorrente, il

quale ha eseguito fino alla fine gli ordini telefonici impartiti da uno sconosciuto interlocutore, consentendo di fatto l'attuazione della truffa ai suoi danni.

DIRITTO

La domanda di parte ricorrente riguarda la contestazione di due operazioni di pagamento effettuate a seguito della ricezione di un sms e di un successivo contatto telefonico con cui terzi sconosciuti hanno posto in essere una frode.

Si tratta di due operazioni di ricarica di una carta di € 4.921,00 e di € 4.971,00 eseguite in data 30/10/2023, rispettivamente alle ore 16.58 e alle ore 17.28, per un totale di € 9.892,00; la ricorrente, però, chiede il rimborso della minor somma pari ad € 9.800,00.

Il Collegio richiama le seguenti disposizioni, dettate dal D.Lgs. n. 11/2010 in tema di uso fraudolento dei sistemi di pagamento e di dovere di diligenza dell'utilizzatore:

Art. 5. Consenso e revoca del consenso: *"1. 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. 2. 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"*.

Art. 7. Obblighi a carico dell'utilizzatore dei servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento: *"1. L'utilizzatore abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento ha l'obbligo di:*

a) utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso;

b) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza;

2. Ai fini di cui al comma 1, lettera a), l'utilizzatore, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo".

Art. 12. Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento: *"1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utilizzatore non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b);*

2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utilizzatore non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente quando il prestatore di servizi di pagamento non ha adempiuto all'obbligo di cui all'articolo 8, comma 1, lettera;

3. Salvo il caso in cui l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento, prima della comunicazione eseguita ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b), l'utilizzatore medesimo può sopportare per un importo comunque non superiore complessivamente a 150 euro la perdita derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento".

Dalla documentazione versata in atti e dalle dichiarazioni confessorie rilasciate da parte ricorrente, anche in sede di denuncia alla P.A., nonché dalla documentazione informatica prodotta dall'intermediario resistente, risulta che la stessa ricorrente, dando seguito alle



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

istruzioni di un operatore telefonico e di un precedente sms, ha compiuto personalmente le operazioni in contestazione, confermando e autorizzando le stesse con uso della carta, del microchip e l'inserimento del PIN.

Tenuto conto di ciò e conformemente al costante orientamento espresso da diversi Collegi territoriali (Collegio di Palermo, n. 10042/2020, n. 8442/2021 e n. 275/2023, Collegio di Roma, n. 4685/2021, Collegio di Milano, n. 13553/2021, Collegio di Torino, n. 9159/2022), il Collegio ritiene che le operazioni in contestazione, nonostante siano state eseguite sulla base del consenso viziato dal raggio di terzi malfattori, non possano considerarsi come non autorizzate e, conseguentemente, non possono essere sottoposte all'applicazione delle disposizioni normative sopra richiamate. Non emergono, inoltre, elementi che possano configurare una responsabilità concorrente dell'intermediario resistente, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune.

Ciò determina il rigetto del ricorso.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA