

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAOLO DI STEFANO

Seduta del 07/03/2025

FATTO

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 93.469,70, corrispondente all'importo di operazioni sconosciute, eseguite fraudolentemente da terzi non autorizzati. Tale somma gli è stata sottratta nel contesto di una truffa, messa in atto da un soggetto conosciuto sui canali social che lo ha indotto a investire in presunte criptovalute ed in attività di trading esercitate attraverso una piattaforma di scambio, rivelatasi falsa. I pagamenti disposti dal ricorrente non erano infatti destinati all'acquisto di titoli ma confluivano sui conti correnti utilizzati dai truffatori.

Parte ricorrente ritiene che sussiste la responsabilità dell'intermediario, il quale avrebbe dovuto informare il cliente dei rischi, monitorare le operazioni ed impedirne l'esecuzione poiché esse si svolgevano in un breve arco di tempo, con importi elevati del tutto incongruenti con le ordinarie operazioni di conto.

Con controdeduzioni formulate il 15.01.2025, l'intermediario - costituitosi mediante società del Gruppo - ha eccepito l'inammissibilità del ricorso perché non è stato preceduto dal reclamo e la genericità della domanda, stante la mancata indicazione del rapporto dal quale venivano effettuati i pagamenti, la mancata allegazione di una lista movimenti, la non contestazione di alcuni pagamenti e la non coincidenza di altri importi con quelli annotati nella lista movimenti del c/c prodotta dallo stesso intermediario. Parte resistente ha quindi eccepito la impossibilità oggettiva di quantificare l'effettiva entità del danno

economico lamentato, consumatosi in danno del cliente a seguito di pagamenti che questi ha deliberatamente disposto ed autorizzato.

In sede di repliche, il ricorrente ha contestato le deduzioni avversarie riportandosi al ricorso specificando che tutto il denaro oggetto della frode proveniva dai conti della propria madre, del cui conto egli è firmatario, per cui venivano fatti dei giroconti e poi le somme venivano versate ai truffatori.

Parte resistente ha depositato controrepliche riportandosi alle controdeduzioni.

DIRITTO

L'intermediario ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità del ricorso per mancato esperimento del reclamo.

Sul punto, il ricorrente sostiene di aver formulato il reclamo ed allega al ricorso un documento che, se pur non datato, risulta indirizzato all'ufficio reclami. La data di invio sarebbe quella indicata nella ricevuta di consegna della pec prodotta in un formato che, tuttavia, non consente di riscontrare l'effettiva trasmissione dell'allegato.

In atti vi è evidenza di una "lettera di contestazione" che l'intermediario ha sì ricevuto, avendola riscontrata con nota del 27.11.2024, con la quale ha chiesto al cliente di precisare l'oggetto del contendere.

Parte resistente, però, contesta che il contenuto di tale missiva sia generico oltre al fatto che la richiesta di chiarimenti inviata al cliente sia rimasta inevasa; di conseguenza, non sarebbe possibile circoscrivere i termini della domanda spiegata nel reclamo che, assume l'intermediario, non è stato proposto correttamente.

È quindi opportuno valutare l'idoneità della citata "lettera di contestazione" ai fini della corretta proposizione del reclamo, considerato che le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie statuiscono che per reclamo si debba intendere "ogni atto con cui il cliente, chiaramente identificabile, contesti in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o un'omissione" (sez. I, §3).

Fatta questa premessa, la missiva de qua può essere considerata alla stregua del reclamo rivolto all'intermediario, poiché indica, seppur genericamente, le circostanze di fatto della frode, individua le operazioni contestate, quantomeno con riferimento a data e importo, e specifica nelle conclusioni la richiesta di rimborso delle somme sottratte.

Passando al merito della questione, si ha che le operazioni contestate in reclamo sono 31 e sono state eseguite tra il 6 novembre 2023 ed il 21 marzo 2024, per un totale di Euro 93.469,70.

È l'intermediario a fornire la copia dell'estratto conto intestato al ricorrente che mette in luce movimentazioni apparentemente simili a quelle contestate, sebbene - va rilevato - alcune transazioni risultino non riconosciute e con importi diversi da quelli indicati in ricorso; altre operazioni, che il ricorrente ha affermato di avere subito, non sono presenti né nella lista movimenti allegata, né negli estratti informatici.

Il compendio documentale consente comunque di individuare 29 operazioni, delle quali: n. 4 ricariche di carta prepagata; n. 5 bonifici istantanei; n. 13 pagamenti online su siti lituani; n. 6 bonifici ordinari; n. 1 giroconto per "prestito restituito".

L'importo complessivo delle suindicate operazioni è pari a euro 70.470,14, dal quale sottrarre la somma di euro 3.000,00, relativa ad un giroconto disposto in favore di un conto sul quale sono registrati diversi movimenti - in entrata ed in uscita - non riconosciuti: dal tenore delle repliche risulta che tale conto sia riconducibile alla madre del ricorrente e che dallo stesso conto provenivano i fondi con i quali erano stati effettuati i pagamenti in contesa.



Pertanto, l'ammontare degli importi sconosciuti è di euro 67.470,14.

Così individuata la res litigiosa, bisogna verificare se sussistono profili di responsabilità in capo all'intermediario rispetto alle censure mosse dal ricorrente, guardando in primo luogo alle modalità della truffa.

Dai fatti esposti in ricorso emerge che il ricorrente abbia creduto di effettuare operazioni attraverso piattaforme di trading, rivelatasi false, ed abbia direttamente disposto ordini di pagamento per finanziare investimenti, anch'essi falsi.

È dunque emerso che i pagamenti, seppur a causa del raggio di terzi estranei, sono stati eseguiti dal ricorrente, il quale, anche in sede di repliche, riferisce di avere direttamente "versato" ai truffatori il denaro.

Il fatto che le operazioni contestate, sebbene per via del raggio operato dai malfattori, sono state eseguite personalmente da parte ricorrente, esclude l'applicabilità del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D. Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), che - come noto - istituisce una disciplina a tutela dell'utente che ha subito frodi informatiche ed onera l'intermediario di dare prova dell'adozione di procedure di autenticazione forte in materia di pagamenti elettronici, non autorizzati.

Il discrimine è quindi dato dall'autorizzazione al pagamento che, nel caso di specie, è stata fornita in occasione di ogni transazione.

Di fatti, non pare revocarsi in dubbio che il ricorrente abbia prestato il consenso – ancorché viziato – alle singole operazioni, le quali sono avvenute con l'inserimento della disposizione di pagamento ed il regolare riconoscimento dei fattori di autenticazione; conseguentemente, le stesse devono considerarsi autorizzate e non sono per ciò soggette al regime di responsabilità previsto dalla citata disciplina (PSD2).

In secondo luogo, sempre ai fini della responsabilità dell'intermediario, va scrutinata la sussistenza di eventuali indici di anomalia, stante la contestazione del ricorrente sul numero, sulla misura e sulla natura delle operazioni rispetto alle attività di conto abitualmente svolte.

Al riguardo, occorre far riferimento al D.M. 112/2007, i cui principi non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate, ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni da tenere in considerazione per valutare la condotta dell'intermediario.

Ciò consente di valorizzare indici di frode ulteriori a quelli del D.M. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse.

Inoltre, sebbene il D.M. faccia riferimento alla prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento, gli indici di frode ivi disciplinati possono costituire un parametro di valutazione del comportamento del prestatore dei servizi di pagamento, ove possibile, anche con riguardo ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento (ad es. bonifici o ricariche online) in ragione dell'unicità della ratio sottesa a tale normativa (cfr. Collegio di Palermo, decisione n. 1287/2023).

Nel caso di specie, gli estratti conto del ricorrente (prodotti dall'intermediario) evidenziano che le operazioni contestate differiscano, per importo e frequenza, da quelle ordinarie che il ricorrente, percettore di una pensione di modesto importo, è solito svolgere (cfr. ctd pagg. 40 ss.).

Segnatamente, a fronte di un reddito mensile di circa 320 euro e di disposizioni di pagamento per lo più effettuate tramite bancomat per poche decine di euro, i bonifici in uscita di € 15.000, di € 5.000, di € 4.800, di € 4.900, di € 15.000 etc., sono inconsueti e stridono con la normale operatività del conto corrente di parte ricorrente; conto che è stato



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

alimentato da fondi provenienti da altro conto (verosimilmente quello della madre del ricorrente), solo in occasione della denunciata truffa.

Ad ogni modo, l'insieme di dette transazioni, il numero di bonifici effettuati nell'arco di poche settimane e l'esosità degli importi non in linea con le abitudini finanziarie del ricorrente, avrebbe dovuto presagire l'alta probabilità di una frode, dalle cui conseguenze il cliente andava salvaguardato attraverso l'attivazione dei sistemi di monitoraggio, delle procedure di verifica e dei presidi di sicurezza che l'intermediario non ha posto in essere.

Tanto determina il concorso di responsabilità dell'intermediario nella causazione dell'evento denunciato dal ricorrente, al quale, secondo l'orientamento di questo Collegio, dovrà essere restituito il 20% delle operazioni contestate, salvo una diversa distribuzione in concreto del concorso di colpa tra le parti che qui non ricorre.

Conclusivamente, si ritiene equo quantificare in € 13.494,00 (pari al 20% di € 67.470,14) la somma che l'intermediario è tenuto a corrispondere al ricorrente a titolo risarcitorio.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 13.494,00.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARIA ROSARIA MAUGERI