

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 11/03/2025

FATTO

1. Con ricorso del 14.10.2024, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- di essere titolare di un conto corrente presso la resistente;
- che il giorno 20.3.2024 ha ricevuto una telefonata da un sedicente operatore dell'intermediario, che lo informava di un addebito di Euro 900,00 in favore di uno sconosciuto;
- riceveva un SMS che chiedeva di confermare l'operazione, ma l'operatore lo rassicurava circa il fatto che la conferma serviva in realtà ad annullare il bonifico;
- verificava che la chiamata provenisse effettivamente da una numerazione riferibile alla banca, e pertanto seguiva le istruzioni del truffatore.

Atteso l'esito negativo del reclamo, volto ad ottenere la restituzione delle somme, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro la restituzione di quanto fraudolentemente addebitato sul proprio conto.

2. Si costituiva in giudizio l'intermediario, eccependo quanto segue:

- la transazione è stata regolarmente autenticata;

- la truffa è stata pertanto perpetrata in quanto il cliente, fidandosi di uno sconosciuto, ha seguito pedissequamente le sue istruzioni, consentendo al truffatore di portare a termine l'operazione.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:

“rimborso euro 900”.

Parte resistente:

“respingere il ricorso...”.

DIRITTO

1. Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.
2. Nel caso di specie, la fattispecie in esame (analoga a quelle già esaminate sia dallo scrivente Collegio, che dai Collegi territoriali, che dallo stesso Collegio di Coordinamento) comporta l'esame di due distinti profili, di cui il primo riveste carattere assorbente rispetto al secondo: ossia, se l'intermediario abbia dato la prova prescritta dall'art. 10, 1° co., d.lgs 11/2010, in base al quale *“Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento 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”*.

Il principio in esame presuppone infatti una inversione dell'onere della prova a carico dell'intermediario, il quale deve anzitutto dimostrare la correttezza formale di ogni operazione contestata per poter andare indenne da colpa (e, pertanto, evitare di essere condannato alla restituzione delle somme). Si tratta, evidentemente, di una tendenziale (ma non assoluta) allocazione del rischio a carico della parte contrattualmente più forte. Solo in caso tale prova venga puntualmente fornita viene dunque in rilievo il secondo profilo, consistente nella prova della negligenza e colpa grave del cliente.

La norma, di per sé chiara, è stata poi interpretata dal Collegio di Coordinamento nel senso che *“la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d.lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretata nel senso che la produzione documentale volta a*



provare l'“autenticazione” e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente” (Coll. Coordinamento, dec. 22745/2019).

Tale orientamento rafforza la configurazione dell'obbligo dell'intermediario come dovere rafforzato di diligenza professionale, per consentire la già citata allocazione differenziata dei rischi derivanti dalle operazioni fraudolente, un altro esempio della quale è costituito dalla disposizione di cui all'art. 62, 2° co., del d. lgs. 206/2005 (Codice del consumo).

3. Venendo dunque al merito del ricorso, rileva il Collegio come l'intermediario non abbia fornito dati sufficienti ad evincere i singoli elementi della SCA, risultando unicamente indicato nella colonna “testo notifica” l'elemento “*div class= push*”. Va in proposito ricordato che, secondo il costante orientamento dei Collegi, il deposito dei fogli o tabulati, riproducibili delle tracciature informatiche, corredato da apposita legenda esplicativa, deve essere ritenuto idoneo ad assolvere all'onere probatorio posto a carico dell'intermediario solo nella misura in cui consenta al Collegio di verificare la corretta applicazione della S.C.A., con riferimento alle diverse operazioni (dispositive e non) per le quali essa è necessaria, a norma dell'art. 10 bis, d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (Coll. Bologna, dec. 9265/2024).

Ove, pertanto, come nel caso di specie, non si evinca in maniera chiara ogni singolo elemento della SCA, questa deve ritenersi non provata.

Il dato rende di per sé superfluo, in ossequio all'orientamento sopra richiamato, l'esame degli eventuali profili di colpa grave della ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di Euro 900,00 (novecento/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
CHIARA TENELLA SILLANI