

## COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore REBECA CLEMENTE RUIZ

Seduta del 02/04/2025

## FATTO

La ricorrente riferisce che:

- è stata contattata tramite social network con un'offerta di lavoro part-time online;
- il "lavoro" consisteva nell'ottimizzare applicazioni per sviluppatori di un'azienda internazionale a fronte di uno stipendio composto da commissioni giornaliere e un salario base;
- per procedere con le ottimizzazioni, è stato chiesto di iniziare con un fondo minimo di 50 USDT;
- nei primi giorni, ha guadagnato e ritirato fondi dal conto di lavoro, ma dal terzo giorno il conto è andato in negativo e per continuare gli è stato richiesto di ricaricare l'account con ulteriori fondi personali;
- successivamente, i problemi si sono susseguiti, impedendole di ritirare i fondi dalla presunta piattaforma di lavoro a meno che non depositasse ulteriori somme;
- si è così creato un circolo vizioso: ha continuato a depositare fondi, sperando di recuperare il denaro già speso, mentre venivano presentati nuovi problemi per cui era necessario depositare ancora più soldi.

Tutto quanto sopra rappresentato, la ricorrente sostiene che la Banca abbia violato il proprio obbligo di diligenza nei suoi confronti per i seguenti motivi:

- mancata attuazione di adeguate misure di due diligence per prevenire transazioni sospette;
- negligenza nel monitorare e identificare attività sospette, nonostante i chiari e evidenti segnali che era coinvolta in uno schema di truffa;
- negligenza nell'avvisare tempestivamente della possibile natura sospetta delle transazioni e indagare ulteriormente.

Pertanto, la ricorrente ritiene che la Banca avrebbe dovuto effettuare una Due diligence avanzata attraverso la quale avrebbe constatato l'inconsistenza delle operazioni che venivano dalla stessa effettuate ed inoltre, in conformità con le normative sulla profilazione del cliente, l'invio improvviso di fondi destinati all'acquisto di cripto valuta avrebbe dovuto essere considerato sospetto in quanto le exchange sono da considerare per loro natura entità ad alto rischio.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario ha eccepito:

- che le doglianze sollevate afferiscono una truffa subita tra settembre e ottobre 2023 tramite appropriazione indebita di fondi per un importo complessivo pari a € 30.000,00 mediante la disposizione di plurimi bonifici a valere sul proprio saldo di moneta elettronica;
- che la ricorrente riconosce e ammette di aver disposto volontariamente le transazioni oggetto di ricorso tramite l'utilizzo della propria carta, ma di essersi resa conto solo in seguito di aver subito una truffa poiché la controparte con cui ha preso accordi privatamente non ha più rilasciato gli importi pattuiti;
- che in base alle dichiarazioni confessorie rilasciate, la Ricorrente conferma di avere eseguito personalmente le operazioni contestate e ne deriva che alla fattispecie non si applica la disciplina delle operazioni di pagamento non autorizzate del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11;
- che in ogni caso, in occasione delle transazioni eseguite sono stati inseriti i dati statici della carta e l'autorizzazione delle operazioni è avvenuta a seguito della ricezione della notifica push;
- che l'operatività eseguita verso gli esercenti M\*\* e M\*\*Pay rientra nei limiti del prodotto sottoscritto dalla Ricorrente;
- che in forza anche delle condizioni contrattuali sottoscritte dalla Ricorrente, all'articolo rubricato "Estraneità ai rapporti sottostanti al trasferimento di denaro" si enuncia espressamente che la Resistente è estranea ai rapporti e alle controversie relative ai beni e/o servizi acquistati e che il Cliente dovrà rivolgersi esclusivamente alla propria controparte in caso di contestazione;
- infine, respinge gli addebiti relativi al mancato rispetto alla disciplina antiriciclaggio.

Alla luce di quanto sopra, l'intermediario chiede che il Collegio voglia rigettare il ricorso.

In sede di repliche, il ricorrente lamenta che le misure di sicurezza, che la Banca è tenuta a rispettare, non sono state adeguatamente applicate consentendo che la frode avvenisse. L'Intermediario con controrepliche ribadisce il contenuto delle controdeduzioni. |

## DIRITTO

Dalle evidenze versate in atti, dichiarazioni del ricorrente e documentazione prodotta dall'intermediario si ritiene che la ricorrente abbia personalmente effettuato le operazioni di cui oggi si chiede il rimborso. Pertanto, risulta essere inapplicabile la disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II).

In modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate dal cliente, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggirio subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate. In base all'articolo 5 del D.lgs. 27 gennaio

2010, n. 11, infatti, un'operazione non autorizzata è quella effettuata in assenza del consenso del pagatore. Tale consenso, in simili fattispecie, appare invece sussistente, in quanto è lo stesso utente ad autorizzare l'operazione, sia pur indotto a ciò da terzi mediante raggirio.

Tali rilievi comunque non escludono la responsabilità dell'intermediario in presenza di ulteriori indici di anomalia.

L'art.8 del D.M. 112/2007 identifica i casi di rischio frode che ai fini della normativa, vanno segnalati all'Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento.

Tali casi rappresentano utili indicatori per identificare anomalie e scenari di frode anche ai sensi dell'art. 2 del Regolamento Eba n. 2018/389, in base al quale gli intermediari devono predisporre meccanismi in grado di rilevare operazioni non autorizzate o fraudolente. Per cui accertata la colpa grave del ricorrente in presenza di una delle circostanze previste all'art. 8 D.M. 112/2007 si ritiene ripartire la responsabilità con il prestatore di servizi.

Nel caso *de quo* la contestazione di parte istante riguarda n. 16 operazioni, eseguite nell'arco di una ventina di giorni (dal 17 settembre al 6 ottobre), sempre verso gli stessi due merchant (localizzati uno in Irlanda e uno in Lituania) per un importo complessivo superiore a Euro 30.000,00.

Si osserva come nell'arco di una medesima giornata, il 27/09/2023, sono stati eseguiti tre pagamenti presso un medesimo soggetto.

Ciò costituirebbe il seguente indice di anomalia ai sensi dell'art. 8 del d.m. 112/2007: tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita, di cui al punto 2 della lett. a) del citato art. 8.

Per quanto sopra si ritiene che l'intermediario in presenza di un rischio "tipizzato" era tenuto ad attivarsi per escludere detto rischio predisponendo sistemi di blocco delle operazioni non in linea con la operatività del cliente (Collegio di Palermo dec. 1287/23).

Si afferma pertanto il diritto di parte ricorrente a vedersi rimborsato il 20% delle somme chieste a rimborso per un totale di euro 6.000,00.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 6.000,00.**

**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