

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 15/07/2025

FATTO

Con ricorso in data 24 marzo 2025, il ricorrente ha dedotto: i) di aver ricevuto un sms apparentemente proveniente dall'intermediario, che lo avvisava che era stato effettuato un pagamento di euro 3.000,00 e lo invitava a contattare il numero verde per il disconoscimento; ii) di aver contattato il numero verde, al quale un presunto operatore della banca lo guidava per bloccare il pagamento; iii) di essersi accorto, conclusa la telefonata, di essere stato vittima di una truffa; iv) di aver subito, in conseguenza della truffa, la perdita di euro 12.000, per effetto di 6 prelievi cardless sul conto corrente cointestato con la moglie.

Ha chiesto, perciò, il rimborso di euro 12.000,00, oltre interessi.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario ha eccepito che le operazioni sono state autorizzate dagli apparecchi dei due cointestatari del conto, e autenticate mediante l'inserimento del PIN; che il messaggio proveniva da un numero non associabile ai canali ufficiali della banca e che neppure il numero telefonico contattato era riconducibile a quest'ultima; che la conversazione intrattenuta con l'applicativo whatsapp era avvenuta con una utenza estera riferibile al Brasile; che, infine, il ricorrente, inquadrando col proprio apparecchio certificato i QR-code inviati dai truffatori che si trovavano davanti all'ATM, aveva consentito l'erogazione del denaro.

Ha chiesto perciò il rigetto della domanda.

Nelle repliche, il ricorrente ha contestato la sussistenza della propria colpa grave, allegando il fatto che il messaggio appariva all'interno della cronologia di messaggi autentici.

DIRITTO

Il ricorso merita parziale accoglimento.

La controversia verte su prelievi cardless, ovvero servizi che permettono di prelevare somme di denaro dalle casse automatiche della Banca senza utilizzare la carta, ma solo con il device certificato. Per eseguirli, è necessario inquadrare con l'apparecchio il QR code visibile sull'ATM e attendere che l'app si colleghi automaticamente alla cassa; dopo che è stato selezionato l'importo e autorizzata con il PIN l'operazione, il denaro viene erogato.

Le operazioni disconosciute sono state poste in essere sotto la vigenza 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 (cd. PSD 2), ma, quando sono direttamente disposte dal cliente, non soggiacciono al regime di responsabilità previsto dalla direttiva, mancando il presupposto dell'assenza del consenso necessario all'applicazione della particolare forma di tutela prevista dalla direttiva (in questi termini, da ultimo, il Collegio di coordinamento, nella decisione n. 8671/2024).

Nel caso di specie, l'apporto del truffatore è consistito nell'invio al ricorrente del QR code visibile sull'ATM, ma l'operazione è stata eseguita da quest'ultimo, che ha inquadrato il codice, selezionato l'importo e inserito il PIN per autorizzare i prelievi.

In ogni caso, dalla documentazione in atti emerge anche la corretta autenticazione delle operazioni per ciascun prelievo, per la presenza dei fattori classificabili nelle categorie del possesso, conoscenza e inerenza.

Sussistono inoltre gli elementi di colpa grave in capo al cliente, che, come risulta dalla denuncia prodotta in atti, ha seguito le istruzioni del sedicente operatore.

I Collegi ABF hanno tuttavia convenuto che, una volta accertata la colpa grave del cliente, in presenza di indizi di frode la ripartizione della responsabilità con il prestatore dei servizi di pagamento debba essere determinata caso per caso, in relazione alle circostanze di fatto, utilizzando le previsioni del D.M. n. 112/2007 come parametro per la formulazione di un giudizio in concreto della negligenza tecnica dell'intermediario, per le criticità organizzative del servizio di pagamento offerto, destinate a ricadere nella sfera del rischio di impresa dell'intermediario (in relazione all'indicatore di anomalia ex art. 8 D.M. 112/07, lett. a, punto 2, v. ABF, Coll Bologna, dec. n. 4852/2023), con la conseguenza che la colpa grave del cliente non assorbe completamente il nesso di causa, ma concorre con esso.

Nel caso di specie, si deve dunque riconoscere un concorso di responsabilità dell'intermediario, per il fatto che nella medesima giornata sono stati autorizzati sei prelievi tramite app installate su due distinti dispositivi, e perciò per la mancata adozione di adeguate misure di sicurezza tecniche, necessarie ad evitare che fossero poste in

essere, in danno della parte ricorrente, un numero elevato di operazioni fraudolente: per tali motivi si reputa corretto riconoscere una responsabilità concorrente nella misura del 50%, con il conseguente obbligo di rimborso, da parte dell'intermediario, dell'importo di euro 6.000,00, oltre interessi.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 6.000,00 (seimila/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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