

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

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

Relatore REBECA CLEMENTE RUIZ

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Il ricorrente riferisce che:

- nel mese di maggio 2025, insieme al fratello, notava un annuncio di vendita di un'automobile su un portale online. Mettendosi in contatto con il venditore, quest'ultimo dichiarava di lavorare presso una società di rivendita auto;
- in data 29/05/2025 egli provvedeva ad effettuare un bonifico per l'acquisto dell'auto per l'importo di euro 4.900,00;
- in data 04/06/2025 veniva contattato telefonicamente dall'ufficio antitrust dell'intermediario e prendeva atto di essere stato vittima di una truffa. In conseguenza di ciò le somme erano state bloccate per ragioni di sicurezza. Nello stesso giorno egli sporgeva regolare denuncia e inoltrava richiesta di richiamo per il bonifico oggetto della truffa in data 04/06/2025;
- in assenza di una risposta dalla filiale di riferimento, in data 03/09/2025 egli inviava all'intermediario convenuto il modulo di contestazione di addebito, ma alla data di presentazione del ricorso egli non aveva ricevuto alcuna informazione esaustiva in merito alla pratica;
- l'art. 1176 c.c. definisce la c.d. "diligenza del buon banchiere" dovuta dagli istituti di credito nei rapporti con la clientela. In particolare, la responsabilità dell'intermediario è di tipo contrattuale. A ciò si aggiunga che gli istituti di credito sono tenuti a identificare i propri clienti con metodi adeguati. In ciò si fonda la responsabilità della banca.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario eccepisce che:

- ha provveduto al recupero parziale delle somme versate per un importo pari ad euro 2.258,78. Tale somma di denaro è stata accreditata sul rapporto intestato al cliente in data 06/11/2025;
- ad ogni modo, la frode subita sembrerebbe riconducibile allo schema dell'incauto acquisto, in cui la vittima dispone le operazioni di pagamento personalmente convinto da un soggetto frodatore.;
- l'operazione di pagamento contestata è stata effettuata nel pieno rispetto delle procedure previste contrattualmente e delle norme applicabili. In particolare, il bonifico contestato è stato eseguito dal cliente tramite App utilizzando il codice P***ID e l'operazione risulta autenticata, registrata e contabilizzata senza che vi sia stato alcun malfunzionamento o alcuna compromissione dei sistemi;
- l'obbligo che sorge in capo all'intermediario è un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni: all'intermediario non è richiesto esplicitamente l'obbligo di sospensione dei pagamenti in via preventiva. A sostegno di questa tesi viene citata la Sent. n. 338/2024 del Tribunale di Ancona, oltre che la Dec. n. 6739/2025 del Collegio di Milano;
- sono a disposizione dei clienti diversi servizi di alerting delle operazioni effettuate, sia tramite servizio di push notification che tramite servizio di SMS alert. Inoltre, periodicamente sono inviati diversi avvisi informativi sulle possibili frodi che i clienti potrebbero subire. A ciò si aggiunga che sul sito web dell'intermediario è sempre reperibile la sezione "Sicurezza" che contiene un manuale che funge da ausilio per i clienti per difendersi dalle frodi;
- il ricorrente è stato vittima di truffa insieme al fratello. Quest'ultimo ha beneficiato del recupero totale della somma versata. Con riferimento al ricorso in oggetto, invece, il recupero delle somme è stato parziale, in quanto il conto è risultato parzialmente incapiente.

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

In sede di repliche, il ricorrente riferisce che:

- ha sempre confermato di aver effettuato personalmente l'operazione e si è reso conto solo dopo la comunicazione da parte dell'intermediario di essere stato vittima di una truffa. Infatti, non ha mai disconosciuto le operazioni, ma ha contestato il mancato rispetto degli obblighi di tutela dei propri clienti da parte dell'intermediario;
- nel caso di specie, l'errore commesso dal cliente può essere qualificato come incolpevole. Questo, in particolare, deriva dall'inadeguata informazione e protezione da parte dell'intermediario. Pertanto, il cliente ha diritto alla restituzione dell'intera somma oggetto del bonifico, al pari del fratello;
- la rideterminazione del quantum dalla controparte appare condivisibile e, di conseguenza, non è oggetto di contestazione.

Parte ricorrente ha chiesto pertanto la restituzione della somma rideterminata in euro 2.641,22, in seguito al recupero parziale delle somme pari ad euro 2.258,78.

In sede di controrepliche, l'intermediario ha ribadito che il recupero totale delle somme frodate non è andato a buon fine in quanto la capienza del rapporto beneficiario delle operazioni si è dimostrata incapiente per l'intero importo versato, considerato anche il recupero totale delle somme versate dal fratello dell'odierno ricorrente e ad egli prontamente restituite.

DIRITTO

1. Preliminarmente il Collegio richiama le disposizioni in materia di uso fraudolento dei sistemi di pagamento e dovere di diligenza dell'utilizzatore di cui all'art. 5 D. Lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010.

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.

2. Nella fattispecie, sulla base della documentazione agli atti, e in particolare delle dichiarazioni confessorie rilasciate dal ricorrente, risulta che lo stesso ha personalmente effettuato l'operazione di trasferimento di denaro oggetto di contestazione, prestando il suo consenso all'esecuzione della stessa, che è pertanto avvenuta mediante corretta autenticazione.

Trattasi, pertanto, di operazione che non rientra tra le c.d. transazioni non autorizzate (cfr., ABF Palermo, n. 10042/2020; ABF Roma, n. 4685/2021, ABF Milano, n. 13553/2021), regolate dalle disposizioni normative sopra richiamate ed invocate dal ricorrente, il quale ha personalmente effettuato l'operazione contestata.

3. Ciò determina il rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE