



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 09/12/2025

FATTO

1. Con ricorso del 20.8.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- il 10.7.2025 riceveva notizia di un pagamento preautorizzato sul proprio conto, da lui non riconosciuto;
- contattava allora un numero di telefono mobile, e l'interlocutore, sedicente operatore dell'intermediario convenuto, cui il ricorrente forniva i propri dati anagrafici ed il numero della carta di credito, gli dava indicazioni sulle modalità per bloccare il pagamento, dovendo trasferire il denaro su un conto fittizio;
- mentre era al telefono, riceveva conferme di pagamenti sul proprio conto;

- complessivamente, durante la conversazione, sono stati effettuati bonifici istantanei per complessivi € 13.700;
- si è poi recato in filiale per eseguire personalmente un ulteriore bonifico di € 6.000;
- il giorno seguente, recatosi presso i Carabinieri, si è avveduto di essere rimasto vittima di una truffa, riuscendo a bloccare il solo ultimo bonifico per € 6.000.

Atteso l'esito negativo del reclamo, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro la restituzione delle somme fraudolentemente addebitate sul proprio conto.

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

- tutte le operazioni sono state autenticate e autorizzate personalmente dal ricorrente;
- le operazioni non presentavano alcun elemento di anomalia che potesse essere rilevato dalla banca;
- il ricorrente non fornisce complete indicazioni circa le modalità della truffa, in particolare sulle circostanze del contatto con il truffatore.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

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

Parte ricorrente:

“condannare l'intermediario alla restituzione dell'intero importo di euro ...”

Parte resistente:

“nel merito rigettare il ricorso...in vis subordinata...determinare – in caso fossero ravvisati gli estremi di una concorrenza di responsabilità tra le parti ex art. 1227 c.c., l'entità delle somme...in via di estremo subordine....tenere in considerazione che controparte dovrà, comunque, sopportare la perdita nella misura di € 50, stabilita dall'art. 12, comma 3, del D. Lgs. 11/2010”.

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. Ciò posto, si rileva come nel caso di specie, dall'esame del ricorso, possa ritenersi che le operazioni siano state poste in essere dallo stesso ricorrente. Infatti, per quanto nella denuncia vi sia una certa ambiguità nell'illustrazione delle circostanze della truffa, nel ricorso il ricorrente afferma che *"è stato indotto con l'inganno ad autorizzare operazioni apparentemente finalizzate alla messa in sicurezza del proprio conto bancario"*; versione poi confermata nelle repliche depositate dal ricorrente nel presente procedimento, e addirittura nel reclamo, ove si diceva che *"sotto forte pressione emotiva sono stato indotto a eseguire personalmente i bonifici sopra citati"*.

Ora, in base ad un orientamento condiviso tra i Collegi (Coll. Milano, dec. 115/2023; Coll. Bologna, dec. 11161/2022; Coll. Bologna, dec. 273/2023) in queste circostanze, dal momento che la coartazione della volontà avviene a monte dell'esecuzione dell'operazione, che viene portata a termine direttamente dal cliente, non si applicano le disposizioni del d. lgs. 11/2010 sui pagamenti non autorizzati, essendo qualificati come tali, ex art. 5 d. lgs. 11/2010, solo quelli effettuati senza il consenso del pagatore. Il principio è stato ulteriormente ribadito dal Collegio di Coordinamento con propria decisione 8671/2024, ove si afferma che *"ove si afferma che i pagamenti interamente eseguiti dal titolare dello strumento di pagamento non rientrano, secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, nella fattispecie della responsabilità oggettiva del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni non autorizzate dai clienti: fattispecie che, come ha sottolineato la Corte di Giustizia nella decisione del 2 settembre 2021, causa C-337/20 (DM, LR contro Caisse régionale de Crédit agricole mutuel (CRCAM) – Alpes-Provence), è disciplinata in via esclusiva dal d. lgs n. 11/2010"*.

Diversamente opinando, si avrebbe il risultato aberrante di ritenere rilevanti tutti i vizi del consenso di colui che abbia autorizzato una operazione di pagamento, e così non solo il dolo, come nel caso di specie, ma anche la violenza e l'errore, imputando tali vizi direttamente all'intermediario incolpevole. Di conseguenza, ad esempio, in caso di errore ex art. 1429 c.c., l'intermediario che abbia prestato un servizio di pagamento relativo ad un contratto viziato sarebbe tenuto alla restituzione delle somme alla parte in errore; così come, in caso di pagamento imposto con violenza al cliente nel corso di una rapina nella sua abitazione, sarebbe sempre l'intermediario a dover risarcire il cliente medesimo.

Sul punto, è stato pertanto concluso che *"per quanto la volontà del cliente di effettuare tale operazione sia stata viziata per effetto del raggio subito dal terzo ignoto, il previo consenso autorizzativo dell'istante appare dirimente per escludere la natura indebita del pagamento e, correlativamente, l'esistenza di un obbligo restitutorio in capo alla convenuta"* (Coll. Roma, 1907/2021). Questo Collegio ha avuto modo in più occasioni di ribadire tale orientamento, da ultimo con dec. 7966/2024

D'altro canto, il comportamento del ricorrente è stato comunque gravemente negligente: egli ha infatti dichiaratamente fornito al truffatore i dati della propria carta, ma al contempo non produce in atti lo screenshot del messaggio civetta e delle chiamate effettuate, circostanza, questa, più volte valutata dai Collegi come sintomatica di colpa del cliente (Coll. Bologna, dec. 7575/2023; Coll. Bologna, dec. 4861/2023).

3. Tuttavia, osserva il Collegio che nella fattispecie, per la terza delle operazioni fraudolente, risultava verificato l'indice di anomalia di cui all'art. 8, lett. a), punto 2) del DM 112/2007, in quanto sono stati effettuati tre bonifici lo stesso giorno a favore del medesimo beneficiario. Si ricorda, in proposito, che gli indici di cui al citato DM, pur dettati per le carte di pagamento, vengono applicati a qualsiasi fattispecie di trasferimento di denaro online.

Deve dunque ritenersi che vi sia stato un concorso tra la colpa grave del ricorrente e l'intermediario, che non si è attivato per impedire la frode, attivando, come avrebbe dovuto, il blocco automatico dell'operazione (cfr. Coll. di Coordinamento, dec. 24366/2019).

In proposito, è orientamento di questo Collegio che, in caso si siano verificati gli indici di anomalia di cui al DM 112/2007, ciò non comporta automaticamente che per le operazioni successive al verificarsi della circostanza l'intermediario debba essere tenuto alla restituzione totale delle somme, ma debba essere valutata, in concreto e caso per caso, la colpa specifica del ricorrente.

Tenuto conto del grado molto elevato di colpa del cliente, trattandosi di una truffa non particolarmente sofisticata, e dell'ammontare complessivo delle operazioni contestate, ritiene il Collegio di dichiarare pertanto tenuto l'intermediario, in via equitativa, a restituire il 20% della somma indebitamente sottratta, pari ad € 2.740, oltre interessi dalla data del reclamo.

4. Da ultimo, ritiene il Collegio non vada applicata la franchigia ex art. 12 d. lgs. 11/2010, in quanto si versa in ipotesi di concorso di colpa tra le parti (Coll. Bologna, dec. 4885/2024; Coll. Bologna, dec. 3105/2023; Coll. Milano dec. 2769/2023).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

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