

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) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 13/01/2026

FATTO

1. Con ricorso del 30.9.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- il 30.6.2025 ha ricevuto un messaggio apparentemente proveniente da altro intermediario, con il quale veniva informato dell'esecuzione di un pagamento di € 4.920;
- contattava a quel punto il numero indicato nel messaggio, ed un sedicente operatore dell'intermediario resistente gli preannunciava una chiamata da parte dei Carabinieri;
- veniva in seguito effettivamente contattato da un sedicente maresciallo dei Carabinieri, da un numero effettivamente corrispondente all'apparenza con quello di una stazione dell'Arma, e

l'interlocutore lo induceva a recarsi urgentemente in banca per effettuare un bonifico per mettere al sicuro i propri risparmi;

- rimanendo in contatto con il malfattore, si recava in banca ed eseguiva un bonifico nei confronti di un soggetto da questi indicato;
- in seguito, si avvedeva di essere stato vittima di una truffa;
- l'operazione era di per sé anomala rispetto alla sua normale operatività, ed il personale dello sportello avrebbe dovuto avvedersi del suo stato di agitazione.

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

2. L'intermediario non si è costituito in giudizio.

3. In sintesi, il ricorrente ha così precisato le proprie conclusioni:

“accerti la responsabilità della banca e la condanni alla ripetizione integrale della somma di € 18.000 ovvero, in subordine, di una parte della stessa in misura non inferiore al 70%...”

DIRITTO

1. Preliminarmente, rileva il Collegio come l'intermediario, pur ritualmente invitato, non si sia costituito nel presente procedimento.

Pur non comportando tale mancata costituzione l'automatico accoglimento del ricorso e neppure una inversione dell'onere della prova, rileva il Collegio come l'intermediario abbia un obbligo di cooperazione al corretto svolgimento delle procedure, che si sostanzia, *inter alia*, nella opportunità di pronta costituzione in giudizio.

Il Collegio, pertanto, invita l'intermediario ad una maggiore collaborazione con l'Arbitro, rilevando come il suo comportamento sia altamente contrario ai principi e ai fini dell'ABF ed irrispettoso della sua funzione.

2. L'operazione contestata è stata posta 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.

3. Ciò posto, si rileva come nel caso di specie risulti pacifico che l'operazione sia stata posta in essere dallo stesso ricorrente, come da questi chiarito sia nel ricorso, che nella denuncia.

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 raggirio 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. 6612/2025.

4. Ciò posto, non ponendosi come si è visto un problema di verificare la corretta autenticazione dell'operazione fraudolenta, occorre verificare se vi sia stata, nella fattispecie, una colpa grave del cliente, ed eventualmente un concorso di colpa dell'intermediario.

Ad avviso del Collegio, non vi è dubbio sulla colpa del ricorrente, alla luce dei seguenti elementi:

- a. il messaggio proveniva apparentemente da un intermediario diverso da quello con cui il ricorrente aveva il conto; pertanto, il ricorrente avrebbe dovuto immediatamente rendersi conto della sua inaffidabilità;
- b. il messaggio presentava anomalie grammaticali, non essendo presenti segni di punteggiatura;
- c. il messaggio invitava a contattare un numero di cellulare sconosciuto;
- d. appare inverosimile che, per mettere al sicuro i propri risparmi, si debba inviare il proprio denaro ad un soggetto sconosciuto, sulla base di una chiamata, sia pur apparentemente proveniente dai

Carabinieri; sul punto, il Collegio ha costantemente affermato essere gravemente negligente un comportamento analogo a quello tenuto nella fattispecie dal ricorrente (cfr. da ultimo Coll. Bologna, dec. 7412/2025).

Non può d'altra parte rinvenirsi un concorso di colpa da parte della banca, sia perché la somma oggetto della truffa, pur elevata, non appare abnorme per una normale operazione di bonifico, sia perché il ricorrente (pur indotto in errore dal truffatore) non ha manifestato al personale della banca il contesto dell'operazione.

Pertanto, il ricorso andrà rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE