

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

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 03/03/2026

FATTO

La ricorrente, premesso di essere iscritta ad un gruppo su Telegram denominato "V. e M.", attraverso il quale effettuava investimenti sotto la guida di alcuni presunti esperti del settore, riferisce di aver personalmente disposto, in data 10 e 11 settembre 2024, a causa dei raggiri posti in essere da tali presunti esperti, una serie di bonifici per un importo complessivo di € 4.354,50. Dichiarà a tal proposito che l'intermediario avrebbe dovuto avvedersi dell'anomalia delle operazioni, in quanto (i) non coerenti con la movimentazione storica del conto, (ii) eseguite verso beneficiari mai utilizzati prima e (iii) prive di una giustificazione economica plausibile con gli importi, lamentando che l'intermediario avrebbe pertanto dovuto bloccare temporaneamente le operazioni per ulteriori verifiche. Chiede all'ABF di dichiarare il suo diritto al rimborso delle somme indebitamente sottratte, in quanto relative ad operazioni "effettuate sotto influenza fraudolenta, in assenza di reale consapevolezza e volontà", per un a somma di € 4.354,50, oltre al rimborso delle spese di procedura.

L'intermediario resistente, costituitosi in luogo dell'intermediario convenuto, eccepisce in primo luogo che parte ricorrente ha ammesso di aver eseguito personalmente le operazioni contestate e, di conseguenza, la disciplina di favore dettata dagli artt. 10 e ss. D. Lgs. 11/2010 non è applicabile. Precisa che le operazioni, comunque, risultano correttamente autorizzate con SCA. Dichiarà ancora che la procedura di recall ha avuto esito negativo per fondi insufficienti o per conto beneficiario bloccato

e sottolinea che non esiste un obbligo normativo di monitoraggio ex ante delle operazioni anomale. Rilevato che l'utenza telefonica collegata alla posizione della ricorrente non è stata modificata e ribadito che la ricorrente ha effettuato personalmente le operazioni nella convinzione di eseguire degli investimenti suggeriti da alcuni presunti esperti del settore operanti su un gruppo Telegram, sottolineato che ha attivato un servizio di alert gratuito e ha svolto campagne informative antifrode in favore della propria clientela, chiede il rigetto del ricorso.

La ricorrente replica ribadendo che le operazioni erano chiaramente anomale e che sono state eseguite sulla base di una volontà viziata dai raggiri del truffatore. Dichiara di non aver ricevuto alcun alert.

L'intermediario controreplica riportandosi al contenuto delle controdeduzioni.

DIRITTO

Il Collegio in via preliminare deve rilevare che si costituisce in giudizio intermediario diverso da quello cui è indirizzato il ricorso. Sul punto, richiama il costante orientamento dei Collegi territoriali, in base al quale, in una logica di semplificazione ed economia processuale, la pronuncia potrà essere resa nei confronti dell'intermediario volontariamente intervenuto, che pacificamente gestisce il rapporto sostanziale e procedurale in esame (Collegio di Bologna, decisione 3077/2023).

Tanto premesso, con l'odierno ricorso la ricorrente chiede il rimborso di un bonifico istantaneo e due p***giro dalla stessa personalmente eseguiti nella convinzione di effettuare degli investimenti. L'importo oggetto di domanda è pari a € 4.354,50. Il Collegio precisa che le operazioni contestate sono disciplinate dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

L'art. 12 del d. lgs. n. 11/2010 regola il regime della responsabilità a fronte dell'utilizzo non autorizzato di strumenti e servizi di pagamento. La disposizione, con un evidente favor nei confronti dell'utilizzatore, opera uno spostamento della responsabilità in capo al prestatore dei servizi di pagamento in caso di utilizzo fraudolento, estendendola a tutte le ipotesi di violazione degli obblighi di custodia e sicurezza non caratterizzate da frode, dolo o colpa grave. Ne consegue che, nel caso in esame, al fine di escludere la responsabilità della parte ricorrente, è necessario escludere che il suo comportamento possa configurarsi quale colpa grave. Sul punto deve essere richiamato l'art. 7, comma 3 del d. lgs. n. 11/2010, in base al quale l'utente "adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate".

Tuttavia, ai sensi del 1° comma dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010, nel caso di un'operazione di pagamento disconosciuta, il prestatore del servizio è tenuto a "provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti".

Deve ancora richiamarsi l'art. 10 bis, comma 1, del d. lgs. n. 11/2010, il quale, recependo l'art. 98 della direttiva UE 2015/2399, sancisce l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di applicare "l'autenticazione forte del cliente" nei casi in cui questi acceda al proprio conto di pagamento on line,

effettui un'operazione o "qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi".

L'intermediario eccepisce che le operazioni di cui la ricorrente chiede il rimborso non possano definirsi sconosciute perché dalla stessa personalmente eseguite. Come è noto in linea generale, i Collegi ABF escludono l'applicazione del regime di protezione sopra richiamato, previsto dal d.lgs. n. 11 del 2010, in caso di operazioni disposte ed autorizzate personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, sebbene sulla base di un consenso viziato dagli artifici e raggiri posti in essere da un truffatore (cfr. ex multis Collegio di Bologna, n. 2290/2023). Nel caso di specie dalla narrativa e dalla documentazione in atti emerge chiaramente come le operazioni contestate siano state interamente eseguite dalla ricorrente e il Collegio, in sintonia con l'orientamento sopra richiamato, ribadisce l'inapplicabilità delle norme relative al disconoscimento di operazioni non autorizzate.

Tuttavia, i Collegi nelle più recenti decisioni hanno evidenziato che l'inapplicabilità degli artt. 10 e ss. D. Lgs. 11/2010 non vale ad escludere in modo automatico ogni responsabilità dell'intermediario, la cui condotta deve essere valutata alla luce degli obblighi di protezione previsti dal d.lgs. n. 11/2010 e tenuto conto delle regole generali del codice civile in materia di obbligazioni.

Per quanto riguarda il comportamento tenuto dalla ricorrente, il Collegio rileva come la stessa, da un lato, non alleggi evidenze delle comunicazioni intercorse col sedicente broker prima della consumazione della truffa e, dall'altro, come abbia eseguito le operazioni nella convinzione di effettuare degli investimenti, e dunque "per essere ricompensata pecuniariamente", come chiaramente affermato nella denuncia, effettuando presunti investimenti sotto la guida, di fatto, di sconosciuti, sedicenti esperti del settore con cui è entrata in contatto attraverso il gruppo Telegram "V. e M.". Si tratta di comportamenti e circostanze che i Collegi costantemente ritengono configurare una colpa grave, non avendo la ricorrente messo in atto nemmeno quelle minime misure di precauzione richieste in simili circostanze.

Per quanto infine riguarda la resistente, la ricorrente contesta alla stessa di non essersi avveduta dell'anomalia delle operazioni, che a suo dire risultava evidente alla luce degli importi, dei beneficiari e della movimentazione storica del conto (di cui però non viene fornita evidenza). Sostiene, quindi, che tale condotta si ponga in contrasto con la normativa a tutela dei consumatori e con la normativa antiriciclaggio. La censura risulta formulata in termini del tutto generici e non trova riscontro nella documentazione in atti. Peraltro, non risulta integrato nessuno degli indici di frode di cui all'art. 8 (Rischio di frode) del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"), che i Collegi ritengono parametro per la valutazione del comportamento del prestatore del servizio di pagamento.

Alla luce di questi elementi il ricorso non merita accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE