

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) BENEDETTI	Presidente
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO RUGGIERO

Seduta del 27/01/2026

FATTO

Con due distinti ricorsi, la ricorrente ha esposto di aver sottoscritto il 31.3.2025 con la ditta individuale XX un preventivo per i lavori di manutenzione straordinaria del proprio appartamento, con previsione di inizio lavori in data 14.4.2025.

Avendo ottenuto le relative autorizzazioni, espone di aver emesso il 3.4.2025 un bonifico di acconto dell'importo di € 4.144,97, pari al 30% dell'importo pattuito, in favore della Ditta incaricata, tramite servizio *home banking*, all'iban del conto corrente intrattenuto dalla Ditta presso l'intermediario A).

Sennonchè, l'inizio dei lavori veniva dapprima rinviato al 16.04.2025, mentre il 15.04.2025 la ricorrente veniva informata della impossibilità di realizzarli.

Avendo chiesto la restituzione dell'acconto pagato, il beneficiario comunicava di non avere accesso al proprio conto corrente per poter restituire il denaro ricevute e di non aver riscontro dal proprio intermediario (A).

A questo punto, la ricorrente provvedeva ad attivare la procedura di cd. *recall* bancario rivolgendosi al proprio intermediario (B), inoltrando per il tramite di quest'ultimo la prova del bonifico evaso e la dichiarazione del beneficiario di restituire l'importo percepito, stante l'impossibilità di realizzare i lavori. La richiesta di recall veniva riscontrata il 23 aprile 2025, mediante comunicazione da parte dell'intermediario B) che riferiva il diniego dell'intermediario A) a restituire l'acconto, in quanto "negato dal cliente"; e ciò nonostante la Ditta avesse riferito di non essere stato contattato dalla propria banca,

con la quale, anzi, lo stesso stava cercando invano l'interlocuzione senza ottenere alcun tipo di riscontro.

Esperito infruttuosamente il reclamo nei confronti di entrambi gli intermediari coinvolti, la ricorrente ha adito l'Arbitro al quale ha chiesto: 1) di accertare l'illegittimità della condotta degli intermediari coinvolti nella gestione della procedura di recall bancario del 3.4.2025; 2) ordinare agli intermediari la restituzione dell'importo oggetto del bonifico e pari a € 4.144,97, oltre interessi legali e/o moratori ex art. 1284 c.c., dalla data della prima richiesta di recall sino al saldo; 3) in subordine, ove le somme non fossero disponibili sul conto del beneficiario, condannare gli intermediari al risarcimento del danno patrimoniale subito dalla ricorrente in misura pari all'importo originario, oltre al ristoro delle spese e disagi sopportati dalla ricorrente a causa dei ritardi e delle omissioni e spese del procedimento.

L'intermediario A non si è costituito nel procedimento, mentre l'intermediario B si è costituito, contestando la richiesta di parte ricorrente, rilevando quanto segue: 1) che l'istante, in data 3.4.2025, disponeva a mezzo *home banking* un bonifico ordinario dell'importo di € 4.144,97 in favore della *Ditta individuale XX*, a titolo di anticipo per lavori di ristrutturazione alla stessa commissionati; il bonifico veniva correttamente accreditato su un conto intrattenuto dal beneficiario presso l'intermediario A); 2) che il 15 aprile 2025 la ricorrente inviava al proprio intermediario (B) una mail per richiedere l'annullamento del bonifico con urgenza, rappresentando di essere stata truffata; 3) che il predetto intermediario in pari data riscontrava la cliente rappresentando che *"i bonifici SEPA verso altra banca effettuati tramite Internet Banking possono essere revocati fino alle ore 16:30 della data di addebito, come previsto contrattualmente e riportato nelle email di notifica dell'esecuzione dei bonifici. Oltre tale orario è possibile soltanto trasmettere una richiesta di 'recall' del bonifico, che la clientela può avanzare alla Rappresentanza ... di riferimento compilando l'apposita modulistica"*, precisando altresì che la richiesta di recall rimaneva subordinata all'accettazione da parte del beneficiario (cfr. doc. 1); 4) che restituita la documentazione compilata dalla cliente il 16 aprile 2025, l'intermediario provvedeva il giorno successivo ad inoltrare la richiesta di *recall* bancario all'intermediario A, presso il quale era intrattenuto il conto di destinazione del bonifico, ricevendo in risposta, il 22 aprile 2025, il rifiuto alla restituzione dell'importo con la motivazione *"negato dal cliente"* (cfr. doc. 3); 5) il riscontro ricevuto veniva quindi comunicato alla ricorrente, la quale interessava nuovamente la propria banca a trasmettere all'intermediario A) la copia della autorizzazione ricevuta dal beneficiario alla restituzione dell'importo, formulando riserva di ulteriori iniziative legali in caso di mancato seguito a quanto richiesto; Su tali presupposti, l'intermediario B ha rilevato la correttezza del proprio comportamento conforme ai principi di correttezza e buona fede contrattuale, avendo fornito pronta assistenza e supporto alla ricorrente per il perfezionamento della richiesta di recall, che, per quanto formalizzata a distanza di quasi due settimane dall'esecuzione del bonifico, è stata trasmessa comunque alla banca del beneficiario. L'intermediario B) ha rilevato inoltre di aver prontamente informato la cliente dei riscontri ricevuti dall'intermediario A) e di aver correttamente gestito l'iter di recall, tramite l'apposita procedura interbancaria (all. 3), che non consente personalizzazioni né tantomeno l'allegazione o trasmissione di file o ulteriore documentazione.

L'intermediario B) ha precisato inoltre la regola generale dell'irrevocabilità degli ordini di pagamento da parte dell'utente ordinante, dopo la loro ricezione da parte del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario; ha concluso quindi per il rigetto delle domande della ricorrente.

Hanno fatto seguito le repliche e le controrepliche con cui le parti hanno rispettivamente reiterato le proprie eccezioni e domande.

DIRITTO

La questione sottoposta all'Arbitro concerne l'accertamento della regolarità della procedura di *recall* bancario, relativa ad un bonifico disposto dalla ricorrente in favore di una ditta edile per lavori non più eseguiti, ed alla conseguente domanda di restituzione dell'importo del bonifico (anche a titolo di risarcimento del danno), formulata nei confronti degli intermediari convenuti.

Dalla documentazione depositata agli atti del procedimento risulta che l'istante ha effettuato, in data 3.4.2025, un bonifico ordinario dell'importo di € 4.144,97, a titolo di acconto del 30% del prezzo concordato per lavori edili, disposto in favore della Ditta XX sul conto corrente intrattenuto da quest'ultima presso l'intermediario.

Senonchè, informata dalla Ditta XX della non realizzabilità dei lavori, la ricorrente ha chiesto il 15.4.2025 alla propria Banca (l'intermediario B) di revocare il bonifico; quindi, non sussistendo i presupposti per procedere a tanto (essendo trascorsi 13 giorni circa), l'istante ha chiesto al proprio istituto di credito di attivarsi per la procedura di *recall* del bonifico, come da informazioni fornite dallo stesso intermediario.

Dalle evidenze in atti emerge effettivamente che detto intermediario (B) ha fornito immediato riscontro alle richieste della propria cliente, non soltanto informando la stessa sulla possibilità di attivarsi per la richiesta di recall del bonifico, fornendo la relativa documentazione e interloquendo con l'intermediario del beneficiario ai fini del recall, ma anche quanto ai tempi rapidi dei propri riscontri.

Inoltre, come documentato dall'intermediario B), risulta che l'interlocuzione realizzata da quest'ultimo con l'intermediario A) è avvenuta, in relazione alla procedura di *recall*, seguendo le istruzioni illustrate nel "*Credit Transfer Scheme Rulebook 2025*". Ancora, come chiarito anche dall'intermediario B), la procedura è estremamente standardizzata e comunque non consente l'allegazione di documenti, come avrebbe voluto la ricorrente, chiedendo di allegare la comunicazione del beneficiario del 15.4.2025, di cui vi è evidenza in atti, con cui il legale rappresentante della Ditta ha espressamente dichiarato di voler restituire l'importo oggetto del bonifico "*per essere impossibilitato ad eseguire i lavori di cui al preventivo...*".

Infine, emerge pure che l'intermediario B) ha informato prontamente la cliente dell'esito negativo del recall e delle motivazioni addotte dall'intermediario A).

Ciò osservato con riferimento alla condotta dell'intermediario B), va per altro verso rilevato che l'Istituto di credito su cui è intrattenuto il conto corrente della Ditta beneficiaria, l'intermediario A), non si è costituito nel procedimento *de quo*.

A tal riguardo, se è vero che (secondo il principio espresso dal Collegio di Coordinamento con la pronuncia n. 7716/2017), "*la contumacia del convenuto non può produrre ipso facto l'effetto di rendere indiscriminatamente incontrovertibili tutti i fatti allegati dal ricorrente*" né "*tradursi nella inversione della distribuzione dell'onere della prova che incombe su chi avanza una pretesa*", è lo stesso Collegio di Coordinamento ad affermare che "*quel che invece può ammettersi, proprio in virtù del particolare valore attribuito al dovere di cooperazione da parte dell'intermediario nel sistema abf, è che dalla sua mancata costituzione, ed anche dal suo atteggiamento non collaborativo o ancor peggio ostruzionistico nella fase del reclamo, il Collegio possa trarre "argomenti" di prova favorevoli alla tesi del ricorrente, in applicazione dell'art.116, comma 2, c.p.c. e in necessario collegamento con le risultanze istruttorie già acquisite, mentre nel processo civile la contumacia non rileva di per sé a fini probatori e neppure ai sensi dell'art.116 c.p.c. (v. Cass.,13.6.2013, n.14860).*"

Vanno peraltro richiamate le «Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari» (Sez. VI, par. I), secondo cui *“Qualora il ritardo o l’assenza della documentazione dovuta dall’intermediario – anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte della segreteria tecnica – rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l’organo decidente valuta la condotta dell’intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione di quest’ultimo allo svolgimento della procedura, anche al fine dell’applicazione delle misure di cui al paragrafo 4”*

Dunque, come già si è avuto occasione di sottolineare in altri casi (Coll. Milano, decisione n. 545/2017; decisione n. 960/11), *“il contegno tenuto dalla parte resistente esprime senza dubbio un comportamento altamente contrario ai principi e ai fini dell’Arbitro Bancario Finanziario (il cui primario scopo è di contribuire a dirimere le controversie attraverso la costruzione, o la “ricostruzione”, di un compiuto e trasparente dialogo fra clientela e intermediari), oltre che irrispettoso della stessa funzione del Collegio.”*

Tale mancata cooperazione assume particolare rilievo, laddove peraltro l’intermediario B) ha giustificato il diniego del *recall* con la motivazione “negato dal cliente”, che appare in evidente contraddizione non solo con la dichiarazione di disponibilità manifestata dal beneficiario a restituire l’importo bonificato (prodotta in atti), ma anche con la circostanza che quest’ultimo avrebbe lamentato di non avere avuto accesso al suo conto presso l’intermediario A (si vedano gli screen shot prodotti con le richieste di contatto con il servizio clienti) e avrebbe negato di essere stato contattato dall’intermediario A al fine di fornire il rifiuto al *recall*.

Su tali presupposti va senz’altro censurata la condotta dell’intermediario A), non soltanto con riferimento alla mancata cooperazione allo svolgimento della procedura che configura un comportamento valutabile, per analogia, ai sensi dell’art. 116, comma 2, c.p.c. secondo il principio espresso dalla Suprema Corte sopra richiamata, ma anche (e soprattutto) dovendosi valutare detta condotta in violazione dei più generali principi di buona fede e correttezza; invero, dalla documentazione depositata da parte ricorrente, il diniego alla richiesta del *recall* del bonifico non trova giustificazione né coerenza alla luce della dichiarazione del beneficiario di restituire gli importi corrisposti dalla ricorrente, come pure tenendo conto che il beneficiario ha negato di essere stato interpellato dall’intermediario A), dichiarato – in tutt’altra direzione – di non aver accesso al conto corrente e di non avere la possibilità di interloquire con l’intermediario convenuto.

Questo Collegio ritiene quindi di accogliere la domanda di risarcimento del danno patrimoniale, tenendo conto di quanto osservato dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 1642/2019) secondo cui *“...spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare”*, tenendo conto che secondo il Collegio di Coordinamento (decisione n. 7283/2023) *“la definizione [di cliente] fa riferimento, come si può notare, non alla conclusione del contratto, come atto, bensì al “rapporto” contrattuale da cui può discendere una responsabilità. La Cassazione ha più volte ribadito che il rapporto contrattuale e la responsabilità contrattuale vanno oltre il contratto come atto (Cass., Sez. un., 26 giugno 2007, n. 14712; Cass., I sez. civ., sent. 12 luglio 2016, n. 14188). E che “è cliente il soggetto a cui favore esistano specifici obblighi di protezione da parte dell’intermediario”*.

Ai fini della quantificazione del risarcimento del danno patrimoniale patito in conseguenza della condotta negligente dell’intermediario, risulta allegato e dimostrato nella perdita subita pari a € 4.195,00 con il bonifico del 3.4.2025, comprensiva delle commissioni e accessori, oltre gli interessi legali dalla data del reclamo.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta l'illegittimità della condotta dell'intermediario A nei sensi di cui in motivazione; conseguentemente accerta, nei confronti dell'intermediario A, il diritto della ricorrente al risarcimento del danno nella misura di € 4.195,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE