

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 PATRIZIA PETRELLI

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Con ricorso depositato in data 3 novembre 2025 parte ricorrente espone che: nell'aprile 2025 ha iniziato ad operare all'interno di una piattaforma di trading online, gestita dalla società A*; in tale contesto, nei mesi di maggio e giugno 2025, ha eseguito numerosi versamenti, per un complessivo ammontare di € 113.000,00, così come una serie di prelievi, per un totale di circa € 20.000,00, correttamente accreditati sul c/c da lui inserito nella piattaforma; in data 18/06/2025 ha tentato un prelievo di denaro, che veniva bloccato per necessità di "versare il 26% di tasse"; richiesti chiarimenti, gli è stato risposto che avrebbe dovuto versare un importo pari al 26% del guadagno realizzato fino a quel momento e gli sono stati indicati il nome e il cognome della "responsabile della parte fiscale" cui avrebbe dovuto versare l'importo; in data 23/06/2025 ha pertanto disposto un bonifico di € 29.000,00 a favore del beneficiario indicatogli, su un c/c accesso presso l'intermediario convenuto; in data 23/06/2025 ha ricevuto

istruzioni, da parte di una persona riferibile alla piattaforma, di annullare il bonifico e, pertanto, in data 24/06/2025 ha attivato la procedura di recall presso il suo istituto di credito; ha contattato il presunto direttore della società di investimenti, il quale gli ha riferito che il bonifico di € 29.000,00 non era stato registrato dal sistema come versamento valido ai fini fiscali; sia il presunto direttore che altri dipendenti della società A* hanno in seguito insistito, tramite diversi messaggi, affinché versasse la tassa del 26%, pena il blocco del suo conto; rifiutatosi di versare una seconda volta l'importo di € 29.000,00, il suo account sulla piattaforma è stato bloccato in data 11/07/2025; rivoltosi ad un legale, ha compreso che la società di trading ha commesso una truffa ai suoi danni; da interlocuzioni tra la sua banca e l'intermediario convenuto è emerso che la somma oggetto di bonifico non è stata accreditata al beneficiario, ma risulta trattenuta indebitamente presso l'intermediario convenuto.

Pertanto, si rivolge a quest'Arbitro chiedendo la restituzione della somma di € 29.000,00.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario B eccepisce e rileva quanto segue: si costituisce quale parte resistente del ricorso, indirizzato al diverso intermediario A, dal momento che il bonifico oggetto di ricorso è stato accreditato su uno strumento di pagamento a sé riferito; il bonifico è stato personalmente eseguito dal ricorrente, con conseguente inapplicabilità della disciplina di cui al D. lgs. n. 11/2010; in via preliminare, eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva, dal momento che riveste il ruolo di istituto del beneficiario del bonifico in contestazione; il suo comportamento non ha apportato alcun contributo causale alla realizzazione del danno, il quale è da imputarsi unicamente alla condotta del ricorrente, che ha seguito pedissequamente le istruzioni ricevute dai truffatori; la richiesta di richiamo del bonifico è stata rifiutata dal beneficiario.

Conclude, pertanto, chiedendo il rigetto del ricorso.

In sede di repliche le parti insistono nelle rispettive posizioni.

DIRITTO

Il Collegio in via preliminare evidenzia che destinatario del presente ricorso è l'intermediario A, mentre le controdeduzioni sono state presentate dall'intermediario B.

Con riferimento ad un caso analogo di spontanea costituzione in giudizio di un intermediario diverso rispetto al soggetto originariamente convenuto, il Collegio ha ritenuto di poter emettere la propria pronuncia nei confronti del soggetto spontaneamente costituitosi in quanto, appunto, titolare del rapporto oggetto di ricorso (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 3077/2023, secondo cui "In via preliminare, il Collegio osserva che il destinatario del ricorso è l'Intermediario A, mentre le controdeduzioni sono state inviate dall'Intermediario B, che si qualifica come effettivo titolare del rapporto in questione, come emittente dello strumento di pagamento impiegato nell'effettuare le operazioni disconosciute. Benché non sia stata sollevata dal ricorrente alcuna questione pregiudiziale sul punto, ai fini della corretta instaurazione del contraddittorio, il Collegio esamina il profilo della

legittimazione passiva nel ricorso. Viene in considerazione una fattispecie di intervento volontario, in luogo del convenuto formale/destinatario del ricorso, spiegato da parte del legittimato passivo, tale qualificatosi e tale risultando effettivamente sia sul piano sostanziale del diritto controverso sia, conseguentemente, sul piano procedurale. Destinatario del ricorso e intermediario intervenuto sono, in effetti, di due soggetti distinti dal punto di vista della autonoma personalità giuridica, ancorché essi siano legati da un rapporto interno di gruppo di imprese. Risulta in tal modo operata non tanto una forma di intervento volontario secondo il modello dell'art. 105 c.p.c., quanto un *tertium genus* di intervento in senso lato, affine – ma non identico – alla dinamica della successione a titolo particolare nel diritto controverso (art. 111 c.p.c.), come condizione di un meccanismo contiguo – ma, di nuovo, non identico – a quello della sostituzione processuale (art. 81 c.p.c.). Inoltre, nella fattispecie, tanto l'intermediario destinatario del ricorso, quanto la parte ricorrente hanno implicitamente accettato il nuovo contraddittore, non avendo contestato, rispettivamente, né in sede di controdeduzioni né in sede di replica, la costituzione del diverso intermediario. La pronuncia, quindi, potrà essere resa nei confronti di quest'ultimo, che pacificamente gestisce il rapporto sostanziale e procedurale in esame. Questo risultato, peraltro, risponde ad evidente logica di semplificazione e di economia procedurale, che merita di essere assecondata”).

Il Collegio è chiamato ad esaminare preliminarmente l'eccezione di carenza di legittimazione passiva sollevata dall'intermediario in quanto prestatore del beneficiario dei servizi di pagamento, essendosi limitato a dare seguito all'ordine di pagamento in conformità al codice identificativo fornito dall'ordinante

Sul punto si rammenta che il Collegio di coordinamento, con decisione n. 6886/2022, ha riconosciuto la qualifica di “cliente” al pagatore che agisce nei confronti del p.s.p. del beneficiario, in forza del “contatto sociale qualificato” che lo lega a quest'ultimo, e, correlativamente, ha ritenuto che la banca del beneficiario possa a sua volta essere legittimata passivamente rispetto alla domanda di rimborso della somma oggetto del bonifico, laddove vi siano spazi per interpretare la stessa come azione risarcitoria e non come azione di ripetizione dell'indebito oggettivo (per la quale può essere convenuto il solo accipiens del pagamento).

Ne consegue che l'eccezione non può essere accolta.

Venendo al merito, parte ricorrente contesta l'esecuzione di un bonifico di importo pari a € 29.000,00, d'isposto in data 23/06/2025 a seguito di una truffa.

Il ricorrente, negli scritti difensivi del presente ricorso e nell'allegata denuncia, riferisce di aver seguito le istruzioni ricevute da falsi broker e di avere, così, disposto il bonifico per cui è ricorso, nella convinzione che il relativo versamento fosse dovuto quale pagamento di una ritenuta d'acconto sui guadagni ottenuti dagli investimenti online.

L'intermediario ha eccepito l'inapplicabilità del d. lgs. n. 11/2010 in quanto le operazioni sono state eseguite personalmente dal ricorrente.

Il Collegio evidenzia che dalla documentazione in atti risulta che l'operazione è stata eseguita personalmente dal ricorrente, a seguito di truffa perpetrata in suo danno.

Pertanto, il Collegio ritiene che la fattispecie non sia riconducibile a quella delle operazioni non autorizzate ex art. 10 d. lgs. n. 11/2010, dovendo, piuttosto, essere inquadrata nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore ex art. 5 d. lgs. n. 11/2010 (v. decisione Collegio Roma, n. 8538/2021).

Secondo l'orientamento arbitrale che questo Collegio ritiene di condividere, tali ipotesi esulano dal regime di protezione previsto dal menzionato d. lgs. in caso di operazioni non autorizzate, posto che, affinché un'operazione possa dirsi tale deve difettare il requisito del "consenso del pagatore" di cui all'art. 5 del medesimo decreto ("il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata").

Tale consenso, nel caso di specie, appare, invece, sussistente in quanto è lo stesso utente ad autorizzare i bonifici, sia pur indotto a ciò mediante raggirio (v., ex multis, Collegio Bologna, decisioni n. 10912/2022, n. 15637/2022 e n. 1919/2023), restando irrilevante l'eventuale prova fornita dall'intermediario in ordine all'autenticazione (v., fra le tante, Collegio Bologna, n. 2290/2023).

Peraltro, il Collegio di Coordinamento nella recente decisione n. 8671/2024 ha precisato quanto segue : *"....C. Sulla responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per il pregiudizio subito dal cliente in conseguenza del compimento di pagamenti da lui autorizzati verso terzi al di fuori dell'art. 11 d.lgs. n. 11/2010. Da ultimo, il cliente prospetta, nelle repliche, che la responsabilità del PSP, se non radicata nella direttiva PSD2, possa trovare la sua fonte nel diritto nazionale e, segnatamente, nell'art. 2050 c.c. Sostiene, in particolare, che "l'intermediario non abbia rilevato un anomalo utilizzo del libretto postale e degli altri strumenti di pagamento ad esso collegati, non in linea con la sua operatività storica e che, pertanto, la sua responsabilità derivi dall'art. 2050 c.c., con conseguente obbligo di risarcimento per i danni patiti". Come si è premesso, 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. Ciò non impedisce, tuttavia, che proprio in quanto sottratti al perimetro di operatività della normativa ora citata, i danni subiti dal cliente per i pagamenti da lui "autorizzati" possano, in astratto, essere risarciti ai sensi dell'art. 1218 c.c., qualora sia dimostrata la negligenza dell'intermediario nell'adempimento di obblighi contrattuali. Ciò può verificarsi, in particolare, se sia accertata l'omessa adozione di misure di sicurezza e di monitoraggio adeguate a contrastare scenari di truffa dotati di una tipicità sociale (per esempio, in caso di mancata valorizzazione di indici di frode, là dove il cliente sia stato indotto dal truffatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare accrediti in conto, mentre la ricezione di alert o la sospensione delle transazioni gli avrebbe consentito di acquisire consapevolezza della frode e di evitarne il perfezionarsi).*

Nel caso di specie, tuttavia, non si ravvedono evidenti profili di negligenza nella condotta dell'intermediario, mentre il fatto colposo della parte ricorrente - recatasi di persona a effettuare i versamenti in filiale, presso uno sportello presidiato da un dipendente e omettendo di esporre a quest'ultimo le richieste del frodatore - assorbe il rilievo causale di qualsiasi inadempimento della banca".

Nel caso di specie il ricorrente, che - come già evidenziato - ha eseguito personalmente il bonifico, domanda la restituzione dell'importo del bonifico affermando che l'intermediario tratterrebbe indebitamente la somma presso di sé.

In proposito, si richiama l'art. 17 del D.Lgs. n. 11/2010 ("Irrevocabilità di un ordine di pagamento") secondo cui "1. Fatte salve le disposizioni di cui al presente articolo, una volta ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore, l'ordine di pagamento non può essere revocato dall'utente. 2. Fatto salvo quanto previsto all'articolo 5, comma 4, se l'operazione di pagamento è disposta da un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento o su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo aver prestato il proprio consenso a disporre o ad eseguire l'operazione di pagamento al prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento o beneficiario. [...] 4. Nel caso di cui all'articolo 15, comma 2, l'utente può revocare un ordine di pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato. 5. Decorsi i termini di cui ai commi da 1 a 4, l'ordine di pagamento può essere revocato solo se è stato concordato tra l'utente e i prestatori di servizi di pagamento interessati. Nel caso di un'operazione di pagamento disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, per la revoca dell'ordine di pagamento è necessario anche il consenso del beneficiario. Il prestatore di servizi di pagamento può addebitare le spese della revoca solo qualora ciò sia previsto nel contratto quadro. 6. In ogni caso, la revoca di un ordine di pagamento ha effetto solo nel rapporto tra il prestatore di servizi di pagamento e l'utilizzatore del servizio, senza pregiudicare il carattere definitivo delle operazioni di pagamento nei sistemi di pagamento. [...]" nonché l'art. 24 del D.Lgs. n. 11/2010 (Identificativi unici inesatti) in base al quale: "1. Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo unico. 2. Se l'identificativo unico fornito dall'utente è inesatto, il prestatore di servizi di pagamento non è responsabile, ai sensi dell'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie tuttavia sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. Il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando al prestatore di servizi di pagamento del pagatore ogni informazione utile. Se non è possibile il recupero dei fondi, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore, su richiesta scritta del pagatore, è tenuto a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela. Ove previsto nel contratto quadro, il prestatore di servizi di pagamento addebita all'utente le spese sostenute per il recupero dei fondi. 3. Il prestatore di servizi di pagamento è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'identificativo unico fornito dall'utente anche qualora quest'ultimo abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'identificativo unico".

Il Collegio osserva che, nel caso di specie, in base alle evidenze in atti: il ricorrente non contesta la mancata corrispondenza tra IBAN e beneficiario del bonifico; l'ordine di pagamento è stato correttamente eseguito a favore del beneficiario e dell'IBAN indicato dal ricorrente; l'ordine di pagamento è divenuto irrevocabile ai sensi dell'art. 17 del D. Lgs. n. 11/2010.

Inoltre, parte ricorrente riferisce di avere attivato la procedura di *recall*, presso il proprio istituto di credito, in data 24/06/2025, pur non fornendo alcuna evidenza al riguardo.

L'intermediario sostiene che il richiamo del bonifico non è stato possibile per rifiuto del beneficiario e produce la relativa documentazione.

Con riferimento alle attività di *recall*, il Collegio evidenzia che l'art. 24, comma 2, del d.lgs. 11/2010, stabilisce che: *“Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie tuttavia sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. Il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando al prestatore di servizi di pagamento del pagatore ogni informazione utile. Se non è possibile il recupero dei fondi, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore, su richiesta scritta del pagatore, è tenuto a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela”. [...]*

Inoltre, il Collegio richiama l'orientamento dei Collegi secondo cui qualora la richiesta di storno viene formulata quando i fondi non sono più disponibili, l'intermediario non risponde perché *“quando l'importo di un'operazione di pagamento viene messa a disposizione sul conto corrente del beneficiario, questi ne diviene titolare e la banca non può unilateralmente bloccare o stornare il relativo importo senza il consenso del cliente in mancanza di un provvedimento giudiziale che la autorizzi a farlo”* (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 3912/2021, Collegio di Milano, decisione n. 21136/2021; Collegio di Bologna, decisione n. 9337/2024).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE