

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 01/09/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto degli esiti dell'interlocuzione intercorsa in fase di reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver pubblicato nel 2024 un'inserzione online, ponendo in vendita un orologio di una nota marca.

Faceva presente di essere stato contattato, in data 8/10/2024, da una persona che si qualificava con nome, cognome ed indirizzo anche telefonico, interessata all'acquisto, con la quale si era accordato per incontrarsi il 29/10/2024 presso la filiale dell'intermediario ove il cliente stesso aveva da tempo acceso un conto corrente.

Sottolineava che, in compagnia della moglie, prima di procedere alla consegna del bene avesse concordato con l'acquirente un appuntamento presso la filiale, per far previamente verificare la copertura del titolo; soggiungeva che, in quella occasione, avesse informato il personale della filiale che avesse in corso un'operazione di vendita e che per la conclusione dell'affare aveva la necessità di sapere se l'assegno in oggetto era valido e vi fosse la copertura, ottenendo conferma della perfetta correttezza dell'assegno, sia sotto l'aspetto formale sia quanto a validità e copertura del medesimo.

Precisava che il personale dell'intermediario avesse contattato via telefono l'agenzia della banca emittente l'assegno, ottenendo la conferma della copertura.

Pertanto, affermava di aver messo all'incasso l'assegno e consegnato il bene all'acquirente; tuttavia, in data 31/10/2024, riceveva comunicazione dall'intermediario che il titolo non poteva essere pagato perché falso.

Affermava di aver sporto, nello stesso giorno, denuncia-querela contro ignoti.

Lamentava che l'assegno presentasse delle anomalie ben visibili, secondo la descrizione della Circolare ABI n. 5 del 22/3/2016, oltre all'indicazione di una filiale bancaria inesistente; inoltre, forti dubbi sussistevano sulla presenza di righe al di sotto dell'importo e sotto il nome del beneficiario.

Rilevava che, quando un intermediario presta assistenza al portatore (come nel caso in esame), deve richiedere la bene emissione per iscritto e non soltanto per telefono; diversamente, è responsabile per legittimo affidamento ingenerato nel cliente circa la validità e copertura dell'assegno; evidenziava pure che la conseguente quantificazione del danno corrisponde al valore "facciale del titolo".

Chiedeva, pertanto, il risarcimento del danno pari ad € 32.000,00 oltre interessi legali.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale deduceva che l'assegno fosse stato versato dal cliente in autonomia allo sportello automatico e che – all'esito delle verifiche effettuate – fosse risultato falso, con conseguente riaddebito in conto del relativo importo.

Negava che gli operatori della filiale avessero garantito al cliente che l'assegno sarebbe stato pagato; riteneva, quindi, insussistente alcun legittimo affidamento sul buon esito dell'operazione.

Al contrario specificava che, a fine giornata, l'assegno, dopo essere stato recuperato dalla cassa automatica presso la quale il cliente aveva effettuato autonomamente il versamento, fosse stato esaminato e, non riportando anomalie rilevabili *ictu oculi*, fosse stato inoltrato alla banca corrispondente per il pagamento, ricevendo da questa la comunicazione di "impagato", stante la falsità del titolo.

In merito alla insussistenza dei difetti formali, precisava che l'esempio riportato nella predetta Circolare ABI si riferisce ad un assegno avente una validità di importo massima diversa da quella dell'assegno versato dal ricorrente. Le diciture "centinaia di migliaia" e "decine di migliaia", difatti, sono presenti su assegni circolari aventi un importo massimo di € 250.000,00, mentre su assegni aventi un importo massimo di € 50.000,00, come quello in questione, sono presenti proprio le diciture "decine di migliaia di euro" e "migliaia di euro".

Contestava che il cliente, senza adottare alcuna cautela, né aver effettuato alcun controllo per sincerarsi dell'affidabilità dello sconosciuto compratore, avesse negligenemente consegnato l'orologio, senza attendere l'esito della negoziazione del titolo e senza ricorrere a uno strumento di pagamento più sicuro (ad esempio, il bonifico istantaneo).

Metteva in luce ulteriori incongruenze: dalla denuncia allegata al ricorso risultava che il compratore si fosse presentato con il nome "Claudio" sulla piattaforma, mentre con il nome "Daniele" dal vivo. Né aveva destato alcun sospetto al cliente il fatto che sulla stessa piattaforma il promissario acquirente risultasse "privo di recensioni e annunci pubblicati sulla piattaforma"; riteneva che, qualora il cliente avesse adottato le necessarie precauzioni, avrebbe impedito la truffa.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale evidenziava che fosse pacifico che l'assegno circolare in oggetto risultasse emesso da una filiale della banca emittente che in realtà

non esiste; soggiungeva che le alterazioni o non corrispondenza con il “prototipo” di assegno circolare allegato alla circolare ABI del 2016 rilevassero indipendentemente dal valore dell’assegno.

Ribadiva che, prima della consegna, si fosse rivolto all’intermediario per avere certezza sulla validità dell’assegno, cioè chiedendo esplicita conferma anche sulla copertura dello stesso e che il dipendente avesse provveduto a contattare via telefono la banca emittente al numero telefonico ricercato dallo stesso dipendente e avesse ottenuto la conferma sia della validità del titolo che della copertura; precisava che, solo dopo aver ricevuto la comunicazione e garanzia del buon esito del titolo, avesse messo all’incasso l’assegno circolare e consegnato il bene. Rilevava che tali circostanze non fossero state contestate.

In particolare, osservava che – prima di raggiungere un accordo con l’acquirente – avesse assunto le cautele del caso: oltre ad una pluralità di colloqui sia telefonici che a mezzo WhatsApp – prima dell’accordo – si era fatto indicare i numeri telefonici di contatto. La persona era un “utente associato alla [...] piattaforma”.

Riteneva di avere diritto ad ottenere il risarcimento del danno e/o il pagamento della somma di € 32.000,00 portata dal titolo e conforme ai valori di mercato dell’orologio, munito della garanzia e certificazione di autenticità.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall’intermediario, il quale reiterava le proprie deduzioni, chiarendo che gli operatori della filiale avessero riferito di non aver garantito al cliente che l’assegno sarebbe stato pagato; considerava le “cautele del caso”, che il ricorrente sosteneva di aver adottato, del tutto approssimative, e comunque inadeguate a garantire il livello di diligenza minimo.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all’accertamento del proprio diritto al risarcimento del danno, corrispondente all’importo facciale di un assegno, successivamente rilevatosi falso, consegnatogli quale corrispettivo della vendita di un orologio, conseguente alla responsabilità dell’intermediario per il negligente operato in occasione della negoziazione di detto titolo da parte dell’intermediario resistente.

Deve essere rilevato in premessa che il ricorrente, pure onerato ex art. 2967 cod. civ., non ha fornito alcuna prova in ordine agli accordi intercorsi per la vendita del bene, seppure tale circostanza – per mancata contestazione specifica dell’odierno resistente – può assumersi come pacifica tra le parti.

La doglianza del cliente è relativa, in primo luogo, alle assicurazioni che avrebbe ottenuto dagli addetti allo sportello della filiale circa la bontà del titolo, che avrebbe ingenerato un legittimo affidamento sulla sua regolarità; in secondo luogo, al mancato riscontro di vizi formali dello stesso, rilevabili *ictu oculi*.

In ordine al primo profilo, va richiamato in premessa quanto affermato dal Collegio di Coordinamento in relazione al rilascio del bene emissione, la cui dichiarazione si risolve nell’assunzione di un obbligo di protezione, “senza prestazione principale” (cfr. dec. n. 7283/2018), che deriva dal contatto sociale qualificato tra le parti (cfr. dec. n. 20978/2020); in relazione a ciò, il consolidato orientamento dei Collegi territoriali ha pure posto in rilievo che la banca può legittimamente decidere di negare la propria assistenza al cliente, senza incorrere in responsabilità, purché il diniego avvenga in modo trasparente e conforme ai principi della correttezza, ovvero fornire tale assistenza senza incorrere in responsabilità,

purché dichiarati contestualmente al cliente, in modo espresso e inequivoco, che non intende assumerla in alcun modo, non potendo fornire assicurazioni di sorta sul buon fine dell'operazione.

Nel caso in esame, risulta documentalmente che il cliente abbia proceduto al versamento dell'assegno allo sportello automatico della filiale; di contro, non risulta alcuna prova delle circostanze addotte dal ricorrente, sia con riguardo alla presunta interlocuzione con l'acquirente, sia a quella con gli addetti allo sportello della filiale e ai contatti che questi avrebbero intrattenuto con la banca emittente (circostanze, peraltro, specificamente contestate dall'odierno resistente).

Con riferimento al secondo profilo, dalle risultanze documentali non emerge che il titolo contestato presenti difformità rispetto al taglio esemplificativo, di cui alla Circolare ABI Serie Tecnica n. 5 del 22 marzo 2016: in particolare sono riportate le diciture “decine di migliaia di euro” e “migliaia di euro” in luogo, rispettivamente, delle diciture “centinaia di migliaia” e “decine di migliaia”; inoltre, presenza di linee in calce allo spazio individuato all'inserimento dei dati del beneficiario, assenti nel modello facsimile.

Al riguardo, il costante orientamento dei Collegi territoriali, in aderenza alla giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass. n. 12806/2016, Cass. n. 6513/2014; Cass., n. 20292/2011; Cass., n. 15066/2005) ha evidenziato che la diligenza della banca nel controllare la genuinità di un assegno va valutata ai sensi del comma 2 dell'art. 1176 cod. civ., dovendo quindi essere commisurata a quella particolarmente qualificata dell'accorto banchiere ed ha affermato che la responsabilità può essere fondata sulla rilevabilità *ictu oculi* delle anomalie (cfr. *ex multis* Collegio di Milano, dec. n. 4577/2023, n. 8928/17).

La responsabilità dell'intermediario, pertanto, può essere esclusa solo qualora non sia possibile rilevare le anomalie del titolo attraverso un attento e diligente esame a vista del titolo, in base alle conoscenze del soggetto professionale di diligenza media.

Sulla scorta di tale inquadramento, lo stesso Collegio di coordinamento riconosce, in capo alla banca negoziatrice, l'obbligo di effettuare una verifica a vista del titolo presentato per il pagamento, la quale – ancorché l'indagine non debba essere superficiale – è comunque limitata ai casi di alterazione rilevabile *ictu oculi*; laddove tale indagine non viene effettuata, o comunque (come nel caso di specie) è effettuata senza rilevare difetti che invece sono evidenti, il comportamento della banca è da ritenersi contrario ai principi di diligenza professionale del *bonus argentarius* ex art. 1176, comma 2, cod. civ., (cfr., per tutte, Coll. Coord., dec. n. 7283/2018).

Deve quindi ritenersi che parte resistente debba ritenersi responsabile per non aver effettuato, con la dovuta diligenza professionale, le verifiche necessarie e sufficienti per rilevare elementi che avrebbero potuto impedire la negoziazione dell'assegno.

D'altro canto, non può neppure disconoscersi che la stessa condotta tenuta dal ricorrente abbia avuto una rilevante incidenza, sotto il profilo causale, nella determinazione del danno oggi lamentato.

Deve osservarsi che dalle dichiarazioni rilasciate in denuncia emerge che questi abbia consegnato il bene al compratore, a fronte della asserita “conferma telefonica” ricevuta dalla banca presunta emittente, che si risolve in una mera allegazione di parte, priva di alcun tipo di riscontro probatorio; neppure le indagini circa l'identità dell'asserito acquirente sono risultate adeguate, se lo stesso ricorrente – nella denuncia sporta alle autorità – ha dichiarato che questi si fosse presentato come “Claudio” sulla piattaforma *online* (peraltro il profilo del frodatore sul sito internet era privo di recensioni e/o annunci), mentre come “Daniele” dal vivo, senza fornire alcuna informazione al riguardo.

Attesa la natura confessoria di tali dichiarazioni rilasciate alle autorità, può ritenersi che esse siano idonee a fondare la presunzione relativa alla scansione temporale ivi descritta; ciò nonostante, anche nell'ipotesi in cui l'ATM evoluto avesse riscontrato anomalie nel titolo di credito, rifiutando il versamento, il cliente non sarebbe stato comunque in grado di recuperare il possesso del bene, già consegnato nelle mani del presunto compratore, nel frattempo allontanatosi dai locali della banca.

Pertanto, sulla scorta del corredo probatorio offerto dalle parti il Collegio ritiene sussistente un concorso di colpa ai sensi dell'art. 1227 cod. civ., che deve essere imputato a carico delle parti nella misura di un terzo dell'importo complessivo riportato dall'assegno a carico dell'intermediario convenuto; dispone altresì che, sull'importo così riconosciuto nei confronti del ricorrente vadano computati gli interessi legali a far data dal reclamo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 10.667,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE