

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 10/06/2025

FATTO

Parte ricorrente agisce per ottenere la restituzione dell'importo di € 33.955,00 indebitamente sottratto dal proprio conto corrente, oltre ad € 10.000,00 a titolo di danni patrimoniali e non e il riconoscimento delle spese legali. Questi i fatti posti a base del ricorso. In data 13.12.2024 parte ricorrente veniva inserito automaticamente in una chat di gruppo su una nota piattaforma di messaggistica istantanea ("T*"). Tramite la piattaforma gli veniva comunicato che doveva approvare, inizialmente con dei "like", vari post/video pubblicati su un'altra piattaforma così da poter ottenere in cambio dei bonus in denaro. Dopo aver ricevuto dei bonus di piccoli importi, gli veniva suggerito di effettuare gradualmente dei pagamenti con cifre maggiori, che venivano tramutati in una piattaforma Trading online denominata W*. Parte ricorrente, seguendo le indicazioni di terzi, in data 15.12.2024 effettuava nel breve arco temporale di 5 ore 11 bonifici tramite l'app di *home banking* dell'intermediario convenuto per un importo complessivo di € 33.955,00. Successivamente si rendeva conto di essere stato vittima di una truffa e provvedeva a contattare l'ufficio frodi della banca convenuta.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto le operazioni di pagamento oggetto del contendere sono state disposte personalmente da parte ricorrente, con l'effetto che

non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010 e che nulla gli è dovuto a titolo di danni e tanto meno per spese legali, peraltro non documentate. Precisa, comunque, che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali.

Parte ricorrente, richiamati i propri scritti, ha replicato per osservare che la dispersione dei bonifici verso molteplici IBAN italiani presso diversi istituti di credito e la loro concentrazione in 5 ore rappresentano degli elementi di anomalia che avrebbero dovuto allertare i sistemi di controllo dell'intermediario. Pertanto, parte ricorrente insiste per l'accoglimento delle conclusioni già presentate nel ricorso introduttivo.

L'intermediario ha a sua volta replicato per insistere nel rigetto del ricorso.

DIRITTO

Materia del contendere sono 11 bonifici istantanei per il complessivo importo di € 33.955,00, tutti effettuati il 15/12/2024 tra le ore 10:10 e le ore 16:57 (€ 499,00 alle ore 10:10; € 1.558,00 alle ore 11:17; € 3.676,00 alle ore 12:29; € 2.499,00 alle ore 14:03; € 2.712,00 alle ore 14:21; € 2.502,00 alle ore 14:56; € 2.804,00 alle ore 15:10; € 2.713,00 alle ore 15:15; € 4.998,00 alle ore 16:29; € 2.502,00 alle ore 16:56; € 5.494,00 alle ore 16:57), come risulta sia dal modulo di disconoscimento sia dalla denuncia sia, quanto all'ora esatta delle operazioni contestate, dalle tracciate informatiche in atti. Dalla denuncia si ha contezza dello svolgimento degli eventi che hanno portato all'esecuzione delle operazioni contestate: parte ricorrente riferisce nella stessa di essere stato *"inserito automaticamente in una chat di un gruppo di lavoro su T* con lo scopo di approvare inizialmente con dei like vari post/video pubblicati su Y* ottenendo in cambio dei bonus in denaro"*. *"Dopo aver ricevuto dei primi guadagni con cifre minori venivo invitato a eseguire gradualmente dei pagamenti con cifre maggiori, che venivano tramutati in una piattaforma di Trading online ..."*. Con tale stratagemma parte ricorrente veniva indotto a *"sbloccare le somme di denaro guadagnate"* effettuando dei *"pagamenti maggiori"*: *"pertanto, in data 15.12.2024 esegui[a] ingenuamente i seguenti versamenti mediante bonifici istantanei tramite app Home Banking dal mio conto ..."*.

Appare, dunque, pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente da parte ricorrente, sia pure cadendo vittima di un raggirò e quindi seguendo le istruzioni impartite dai frodatori. Secondo gli orientamenti di questo Arbitro, quando è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione, come nella specie), l'operazione deve considerarsi autorizzata e pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010 con l'effetto che non è necessario procedere alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del citato decreto.

Ciò precisato, tenuto conto che ciò su cui fa leva la domanda di parte ricorrente è la responsabilità dell'intermediario per, nella sostanza, non aver bloccato i bonifici o

comunque lanciato un alert a parte ricorrente, va verificato se sussistano nella specie i presupposti per affermare la profilata responsabilità.

In primo luogo, osserva il Collegio che parte ricorrente non ha fornito prova degli eventi che hanno dato origine alla truffa: agli atti non vi è né copia della chat di gruppo di lavoro di cui è stato riferito né del messaggio civetta da cui emerge l'inclusione di parte ricorrente in detta chat né dei messaggi che avrebbero indotto parte ricorrente a disporre i bonifici oggetto del contendere, né di messaggi/mail da cui risultino gli eventi descritti come fase iniziale della truffa con aggiudicazione di bonus e premi vari. Quindi non vi sono elementi sulla cui base valutare il contesto in cui si sono inserite le operazioni contestate e la sua sofisticatezza. In secondo luogo, il fatto che dette operazioni nel loro complesso non rientrassero nella normale operatività sia per importi che per destinatari non è di per sé significativo sia perché non si può escludere che vi siano occasioni in cui un cliente debba effettuare operazioni diverse dalle sue abitudini in relazione a esigenze specifiche (cosa, peraltro, riscontrata nella specie, come emerge dall'estratto conto del mese di giugno 2024 prodotto dall'intermediario) né che debba bonificare per la prima volta soggetti a cui favore non ha mai effettuato in precedenza operazioni di pagamento sia, infine, perché non è dato comprendere quali siano gli elementi che possano determinare il momento e il contesto in cui l'intermediario avrebbe dovuto bloccare l'operatività del conto, se si considera che ogni bonifico aveva un destinatario ed un importo diverso. In conclusione, non ritiene il Collegio che l'obbligo di protezione che grava sull'intermediario si debba estendere sino al punto di procedere *ex ante* a blocchi automatici al superamento di un certo numero di operazioni o di determinati ammontari in assenza di precisi indici di frode.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA