



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) DI STASO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) TRENTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) SOLDATI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA DI STASO

Seduta del 07/07/2020

Esame del ricorso n. 0539029/2020 del 24/04/2020

proposto da ALESSANDRO

nei confronti di 7601 - POSTE ITALIANE S.P.A.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) DI STASO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) TRENTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) SOLDATI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA DI STASO

Seduta del 07/07/2020

FATTO

Parte ricorrente riferisce che, in data 16.10.2019, riceveva un sms dall'intermediario nel quale si chiedeva l'aggiornamento delle utenze al fine di non bloccare il conto corrente. Seguendo le indicazioni contenute nel link allegato al messaggio, inseriva tutti i numeri della propria carta bancomat. Nella stessa data veniva addebitato un bonifico, mai autorizzato, per euro 4.000,00. Il suddetto addebito veniva disconosciuto. Parte ricorrente chiede all'ABF che sia disposta la restituzione, a titolo di risarcimento danni, della somma di euro 4.000,00.

Parte resistente eccepisce che le verifiche effettuate hanno accertato la legittima esecuzione e sostanziale regolarità dell'operazione contestata. Il ricorrente si è correttamente autenticato sulla piattaforma con le proprie credenziali e la transazione è stata eseguita con sistema dinamico di autenticazione; precisa che, analizzando le evidenze elettroniche, si rileva che la transazione fraudolenta è stata effettuata da App, per la cui installazione e configurazione dispositiva degli strumenti di pagamento, è necessario conoscere, oltre alle credenziali di accesso ai servizi di internet banking, i dati della carta utilizzata per effettuare i pagamenti online (ossia PAN, CVV2 e data di scadenza), nonché la password dinamica "usa e getta" inviata sul numero di cellulare rilasciato dal cliente. Appare chiaro che il ricorrente ha comunicato tutti i codici sopra



specificati, causando di fatto la violazione del sistema di autenticazione informatica c.d. “a due fattori”, attualmente reputato sicuro ed affidabile. La responsabilità della frode è dunque imputabile esclusivamente al cliente, il cui comportamento gravemente colposo ha favorito l’indebito utilizzo. Infine, l’intermediario ha tentato di recuperare i fondi trasferiti illegittimamente attraverso apposita procedura di *recall*, alla quale tuttavia il beneficiario non ha dato risposta.

Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La promozione dell'utilizzo di strumenti di pagamento, in via fisica ovvero attraverso il canale internet, è uno degli obiettivi su cui si è concentrata la normazione a livello comunitario e anche a livello interno. I benefici di carattere generale derivanti dall'impiego di tali strumenti fanno sì che la disciplina che li regola, fondamentale contenuta nel d. lgs. 11/2010, deroghi, laddove l'utilizzatore sia un consumatore (come avviene nel caso in vertenza), a talune norme di carattere generale. Uno degli esempi di ciò è costituito proprio dall'allocazione del rischio di utilizzo fraudolento dello strumento, che viene posta per regola generale in capo all'intermediario, salvo, oltre al dolo, la colpa grave in capo all'utilizzatore. L'intermediario, pertanto, nelle liti (in cui la controparte sia un consumatore, come nel caso oggetto dell'odierno ricorso) aventi ad oggetto l'utilizzo non riconosciuto degli strumenti di pagamento, al fine di liberarsi da responsabilità ha l'onere di provare che l'utilizzo indebito dello strumento di pagamento è avvenuto a causa di un contegno talmente grave da parte dell'utilizzatore da integrare gli estremi definitivi individuati dalla Corte di Cassazione, ossia “un comportamento consapevole dell’agente che, senza volontà di arrecare danno agli altri, operi con straordinaria e inescusabile imprudenza o negligenza, omettendo di osservare non solo la diligenza media del buon padre di famiglia, ma anche quel grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato da tutti” (cfr. per una simile prospettiva, in tema di gravità della colpa, Cass. civ., 19 novembre 2001, n. 14456 e Collegio di Coordinamento n. 6168/2013). Solo in presenza di un tale contegno, l'utilizzatore sarebbe chiamato a rispondere delle conseguenze negative del medesimo.

Passando al merito della controversia, si segnala che uno dei doveri più importanti a carico degli intermediari è costituito dal dovere di dimostrazione della corretta autenticazione e contabilizzazione degli utilizzi (art. 10 d.lgs. 11/2010). La documentazione fornita dall’intermediario non contempla i log dell’operazione la quale, dunque, deve essere retrocessa integralmente al cliente (cfr. Collegio di Bologna n. 4851/20 a mente della quale “in caso di mancata produzione da parte dell’intermediario di documentazione idonea a dimostrare “la corretta e regolare autenticazione della transazione contestata”, la giurisprudenza dei Collegi territoriali e di questo Collegio prevede il rimborso integrale delle somme senza applicazione della franchigia”).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l’intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell’importo complessivo di euro 4.000,00 (quattromila/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l’intermediario corrisponda alla Banca d’Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE