COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) GAMBARO	Presidente
(MI) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) ORLANDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RONDINONE	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) TINA	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCCHINI GUASTALLA EMANUELE

Nella seduta del 07/10/2014 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

FATTO

Il ricorrente chiede il rimborso di euro 1049,90 a seguito di una transazione verso l'estero effettuata per la compravendita di un'auto su altra piazza. Gli estremi per la riscossione utilizzati sono stati carpiti attraverso un'operazione di c.d. "*phishing*".
Più precisamente, il ricorrente, a garanzia della conclusione di una trattativa per l'acquisto di un autoveicolo al di fuori dei confini nazionali, a seguito di accordo con il promissario venditore, si è recato presso una delle filiali della resistente e ha proceduto all'invio di euro 1000,00 attraverso il metodo di trasferimento di denaro Money Transfer.
La decisione di aderire alle richieste del venditore e "*depositare*" tale cifra a garanzia del buon fine delle trattative era sorta anche a seguito di numerose rassicurazioni ricevute dal ricorrente sia chiamando il numero verde dell'intermediario, sia dal personale presente in filiale circa la sicurezza del metodo in oggetto.
Le rassicurazioni avrebbero riguardato anche la possibilità di inviare copia del modulo al beneficiario, coprendo "*le cifre di transazione*" e questo al fine di "*comprovare il versamento*".

Il beneficiario, al momento della riscossione, avrebbe dovuto, infatti, "*recarsi in un qualsiasi punto di ritiro abilitato al servizio presentando un documento di identità valido e soprattutto il codice di otto cifre riguardante la transazione*".
Il giorno successivo al versamento, a seguito del fallimento delle trattative, la parte ricorrente recandosi presso la medesima filiale ha potuto constatare come "*i 1000 euro erano stati incassati già il giorno precedente e nell'ora immediatamente successiva all'operazione*" e che, una volta chiamato, "*il responsabile dell'ufficio postale questo mi riferisce, solo ora, che non tutti i paesi, tra cui la Francia, necessitano del codice di transazione per il ritiro*" e questo benché gli operatori dell'intermediario lo avessero rassicurato del contrario in più occasioni.
In data 28.06.2013, il ricorrente sporgeva denuncia presso l'A.G. poi integrata in data 23.09.2013, e, in data 28/06/2013, presentava reclamo alla convenuta, chiedendo di "*il totale rimborso*" di euro 1049,90 per il danno arrecato.
La resistente, con lettera del 7/05/2013, respingeva la richiesta, evidenziando come "*La società Money Transfer, interessata della vicenda, ha comunicato che la transazione sopra riportata risulta pagata dalla persona da Lei indicata sul modulo di invio, che al momento della riscossione era a conoscenza del codice di riferimento della transazione e ha mostrato un documento di identità valido*".
Tale ricostruzione è stata poi richiamata dal ricorrente in sede di ricorso, in cui si rilevava come "*probabilmente il codice di transazione sia stato estorto in modo fraudolento perché è arrivata una email di verifica postale che chiedeva tali dati (…) si evince come nell'email fosse presente un link delle poste italiane in cui si aprono campi da compilare e un campo di inserimento del codice di transazione in cui spuntando la casella nascondi non sarebbe stato leggibile a terzi il numero di transazione per cui il ricorrente ritiene di essere stato vittima di phishing (…)*".
Con ricorso protocollato il 23/12/2013, il ricorrente ha chiesto "*il rimborso di euro 1049,90 relativo alla transazione 56087*** avvenuta tramite il prodotto Money Transfer per la compravendita di un'auto*".
Nelle proprie controdeduzioni, presentate dall'intermediario con e-mail del 24/04/2014, l'intermediario ha eccepito l'irricevibilità del ricorso avendo provveduto il ricorrente a depositare atto di denuncia-querela "*sporta a carico di soggetto specifico per il reato di truffa, ex art. 640 c.p.*"
Nel merito, dopo aver specificato che il circuito Money Transfer ha per oggetto il trasferimento di fondi tra persone fisiche dall'Italia a paesi terzi, l'intermediario ha rilevato che le proprie attività sono limitate alla ricezione delle richieste di trasferimento ed all'invio delle medesime al fine di rendere disponibili i fondi che gli agenti del circuito utilizzeranno per il pagamento del beneficiario.
La sottoscrizione dell'apposito modulo e l'emissione del codice di riferimento della transazione comportano che l'Agente Money Transfer sul posto rende disponibili i fondi inviati, senza necessità di ulteriori autorizzazioni.
Con riferimento al caso per cui è controversia la convenuta ha ribadito che: "*la Società Money Transfer comunicava che la transazione in esame era stata effettuata in conformità alle condizioni generali di contratto e quindi pagata alla beneficiaria che al momento della riscossione era stata identificata tramite un valido documento di identità e che era perfettamente a conoscenza dei codici di riferimento della transazione*".
L'intermediario resistente ha chiesto che, *"stante l'eccezione preliminare di cui sopra, codesto Spettabile Arbitro voglia dichiarare l'irricevibilità del ricorso in oggetto. Nella denegata ipotesi in cui codesto Spettabile Arbitro ritenga infondata tale eccezione, si richiede il rigetto del presente ricorso non sussistendo per i fatti in trattazione alcuna responsabilità dell'intermediario convenuto"*.

DIRITTO

Prima di esaminare nel merito la controversia sembra opportuno riportare alcuni aspetti essenziali ai fini della decisione.
Le circostanze all'origine della controversia hanno avuto luogo in epoca successiva all'entrata in vigore del decreto legislativo n. 11/2010, di recepimento della PSD (Direttiva 2007/64/CE) ed al successivo Provvedimento della Banca d'Italia del 05/07/2011.
Il ricorrente formula una richiesta per "*il rimborso di euro 1049,90 relativo alla transazione 56087*** avvenuta tramite il prodotto Money Transfer per la compravendita di un'auto*".
Il ricorrente riconosce di aver effettuato la rimessa di denaro al fine di acquistare un'autovettura da un soggetto estero. In tale dichiarazione il cliente afferma anche di aver inviato una fotografia della transazione effettuata al sedicente venditore, preoccupandosi di coprire il numero della transazione (cfr. denuncia all'AG), e successivamente di aver ricevuto una e-mail in cui si chiedeva la verifica dell'avvenuta transazione inserendo l'apposito codice.
All'apertura del link contenuto nella mail compariva una videata con simbolo Money Transfer.
L'intermediario non ha prodotto copia del documento di riconoscimento asseritamente esibita dal soggetto che ha incassato l'importo oggetto di contestazione; tuttavia, ha affermato di "*aver agito nel rispetto delle norme che regolano il servizio Money Transfer e non potendo evitare e/o impedire in alcun modo l'effettuazione dell'operazione contestata*", nonché di aver interessato della vicenda la Società Money Transfer, che "*ha confermato che la transazione è stata pagata al corretto beneficiario che era pertanto a conoscenza del codice di riferimento della stessa*".
Ciò chiarito, va anzitutto esaminata l'eccezione *sollevata dall'intermediario resistente in tema di procedibilità dell'odierno ricorso alla luce di quanto previsto dalla Sez. I, § 4, 4° alinea delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", secondo cui "non possono essere (…) proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria".*
L'eccezione non coglie nel segno.
Infatti, anche a mente di quanto deciso in merito dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 3961 del 23/11/2012, secondo cui il "ricorso presentato all'ABF in pendenza di un procedimento penale promosso per la stessa controversia, a carico dell'intermediario convenuto, deve essere dichiarato irricevibile", è, tuttavia, agevole nel caso in esame confermare la competenza di questo Collegio, alla luce della mera considerazione che il procedimento penale in corso risulta a carico di un soggetto diverso dall'intermediario resistente.
Venendo ora all'esame del merito della presente vertenza, va rammentato che questo Collegio ha più volte sottolineato – esaminando il trasferimento di denaro attraverso le modalità "*money transfer*" – che i sistemi attualmente adottati per la corretta identificazione dell'*accipiens* non sono sufficienti non solo a dimostrare l'esatto adempimento dell'intermediario, ma neppure a garantire un sufficiente livello di sicurezza circa il buon fine dell'intera operazione di trasferimento. Già si è affermato, infatti, che la procedura adottata non sembra garantire un sufficiente livello di sicurezza non tanto in ordine alla corretta identificazione di chi effettua il versamento con la richiesta di trasferimento della relativa somma di denaro, ma piuttosto del destinatario del pagamento, che viene attualmente identificato solo con il nome, senza ulteriori dati (anche anagrafici) idonei a permettere una corretta individuazione del soggetto in questione.

Tuttavia, nel caso all'origine del presente procedimento non può non rilevarsi che è stata proprio la condotta gravemente imprudente del ricorrente a permettere che il pregiudizio che oggi egli lamenta gli venisse arrecato.
E' stato proprio il ricorrente, infatti, che ha risposto ad una e-mail di *phishing* (pratica tanto diffusa quanto ormai certamente nota alla clientela bancaria), inserendo il codice necessario all'incasso della somma in corso di trasferimento e permettendo in tal modo che la truffa ai suoi danni potesse effettivamente essere posta in essere.
Tale condotta – valutata anche alla luce del fatto che la e-mail di *phishing* appare scritta in una lingua che, pur assomigliando all'italiano, risulta difficilmente classificabile – integra pienamente gli elementi in fatto per poter riconoscere una condotta gravemente colpevole del ricorrente e tale da interrompere qualsiasi nesso di causalità tra un'eventuale inadempienza dell'intermediario resistente ed il danno lamentato dal ricorrente medesimo, con conseguente esclusione di qualsiasi responsabilità del primo per i fatti all'origine della presente vertenza.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA