

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |  |  |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro             | Presidente   |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Dott. Mario Blandini                   | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                | Membro designato dal C.N.C.U.<br>(Relatore)            |

nella seduta del 2 febbraio 2010 dopo aver esaminato

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

## FATTO

Con ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario presentato in data 5 novembre 2009, la ricorrente chiedeva la restituzione, da parte dell'intermediario, della somma di euro 2.500,00, fraudolentemente prelevata dal proprio conto corrente.

In particolare, la ricorrente esponeva che in data 9 marzo 2009, constatando di non essere più in possesso della propria carta di debito, provvedeva immediatamente a contattare il proprio intermediario al fine di bloccare la stessa e, il giorno successivo, sporgeva denuncia alle autorità competenti.

Avendo inoltre rilevato, da un esame dell'estratto conto, l'esistenza di numerose operazioni fraudolentemente eseguite tra il 4 e l'8 marzo 2009, per un totale di 2.500,00 euro, con reclamo all'intermediario del 10 marzo 2009, richiedeva allo stesso il rimborso delle somme indebitamente prelevate, senza tuttavia ottenere alcun riscontro.

In particolare, la ricorrente disconosceva i seguenti prelievi:

- euro 600,00, effettuato in data 4 marzo 2009 alle ore 18.37;
- euro 600,00, effettuato il 5 marzo 2009, alle ore 07.21;
- euro 600,00, effettuato il 6 marzo 2009, alle ore 07.41;
- euro 600,00, effettuato il 7 marzo 2009, alle ore 07.19;
- euro 100,00, effettuato l'8 marzo 2009, alle ore 03.22,

tutti effettuati presso sportelli diversi da quello in cui la ricorrente prelevava in via esclusiva.

Affermava, inoltre, che la propria carta, dotata di sola banda magnetica, non era custodita assieme al codice segreto.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Con le controdeduzioni pervenute in data 12 gennaio 2010, l'intermediario chiedeva all'Arbitro Bancario Finanziario di respingere la richiesta di restituzione degli importi prelevati fraudolentemente in quanto infondata.

L'intermediario rilevava, infatti, come tutte le operazioni fossero state eseguite mediante la corretta digitazione del codice segreto e che, comunque, si trattava di prelievi anteriori al blocco della carta, così come emerso dagli accertamenti effettuati dallo stesso intermediario.

Contestando la domanda restitutoria, l'intermediario evidenziava come la mancanza del microchip nella carta, lamentata dalla cliente quale indice di scarsa protezione della carta stessa, non aveva in alcun modo permesso o anche soltanto facilitato le operazioni contestate, effettuate senza alcuna anomalia.

Alle controdeduzioni venivano allegati il contratto di conto corrente e servizi aggiuntivi sottoscritto dalla ricorrente il 28 maggio 2001, le condizioni regolatrici del servizio di carta di debito e un'evidenza contabile relativa ai prelievi contestati.

## DIRITTO

La ricorrente ha chiesto all'Arbitro Bancario Finanziario di condannare l'intermediario alla restituzione di tutte le somme illegittimamente prelevate dal proprio conto corrente prima del blocco della carta di debito oggetto di smarrimento, per un importo complessivo pari ad euro 2.500,00.

Osserva il Collegio come l'avvenuta sottrazione della carta sia stata comunicata dalla ricorrente all'Intermediario solamente in data 9 marzo 2009, ovvero ben cinque giorni dopo lo smarrimento della stessa.

In tema di sottrazione di strumenti di pagamento elettronici, occorre richiamare in via preliminare la disciplina legislativa e contrattuale concernente la ripartizione degli obblighi tra le parti e la relativa responsabilità.

Per quanto riguarda il titolare di una carta di debito, all'obbligo di diligenza imposta in via generale dagli artt. 1176, 1218 e 1227 cod. civ., si aggiungono gli specifici obblighi relativi alla tempestività della denuncia ed alla custodia della carta e del codice PIN assunti all'atto della sottoscrizione del contratto con l'intermediario.

Nel caso di specie, il contratto di conto corrente e servizi generali sottoscritto dalla ricorrente nel 2001, prodotto dall'intermediario, prevedeva espressamente all'art. 3, rubricato "*Custodia della carta e del PIN*", la responsabilità del correntista per ogni conseguenza dannosa che potesse derivare dall'uso illecito o dall'abuso della carta e del PIN, nonché dal loro smarrimento o sottrazione, restando comunque salva la responsabilità dell'intermediario per le conseguenze dannose derivanti da fatti allo stesso imputabili.

Il successivo articolo 4, inoltre, poneva in capo al correntista l'obbligo, in caso di smarrimento o sottrazione della carta, di chiedere immediatamente il blocco della stessa, precisando, inoltre che "*la segnalazione di smarrimento o di sottrazione è opponibile ... [all'intermediario] dalla data e dall'ora di rilascio del numero di blocco*".

Infine, per quanto riguarda le modalità d'uso della carta, secondo l'art. 6 del contratto l'intermediario "*è autorizzato a dare esecuzione a tutte le disposizioni ricevute attraverso la firma elettronica del correntista, cioè attraverso la digitazione del codice segreto o PIN nel momento in cui si fa uso della carta*".

Con riferimento, invece, agli obblighi dell'intermediario si deve, innanzitutto, rilevare che, sulla base dell'art. 1176, secondo comma, cod. civ., la diligenza dovuta deve essere rigorosamente valutata, avendo riguardo alla particolare natura dell'attività esercitata.



In altri termini, svolgendo un'attività professionale, l'intermediario è tenuto ad adempiere a tutte le obbligazioni assunte nei confronti dei propri clienti con la diligenza particolarmente qualificata dell'accorto banchiere, non solo con riguardo all'attività di esecuzione di contratti bancari in senso stretto, ma anche in relazione ad ogni tipo di atto od operazione oggettivamente espliciti. L'intermediario, pertanto, *“risponde di tutti i rischi tipici della sua sfera professionale per la cui eliminazione non ha provveduto all'adozione di mezzi idonei”*, così come espressamente ribadito dalla Suprema Corte nella sentenza n. 13777 del 12 giugno 2007 (cfr. Cass., 7 marzo 2003, n. 3389).

Con particolare riferimento ai casi di smarrimento o furto di una carta di pagamento, qualche perplessità solleva la scelta, operata dall'intermediario convenuto, di non adeguarsi alle condizioni generali dei contratti elaborate dall'ABI sulla base delle indicazioni comunitarie contenute nella Raccomandazione 97/489/CE.

Per una maggiore tutela del consumatore, infatti, le suddette condizioni generali prevedono, per le operazioni effettuate con la carta prima dell'intervenuto blocco della stessa, che il cliente sia responsabile entro il limite di euro 150,00 delle conseguenze dannose derivanti dall'uso illecito della carta. Tale limitazione di responsabilità non si applica qualora il cliente abbia agito con dolo o colpa grave oppure in caso di inosservanza degli obblighi di diligente custodia della carta.

Le condizioni contrattuali imposte dall'intermediario ai propri correntisti, invece, prevedono espressamente l'opponibilità della segnalazione di furto o di sottrazione solo a partire dalla data e dall'ora di rilascio del numero di blocco, escludendo così ogni limitazione di responsabilità a favore del cliente per periodo anteriore al blocco della carta.

Nel caso di specie, nel reclamo inoltrato in data 10 marzo 2009 la ricorrente esponeva che, subito dopo aver constatato di non essere più in possesso della propria carta di debito, aveva prontamente denunciato l'accaduto all'intermediario, chiedendo il rilascio del codice di blocco. Assumeva inoltre che, prima dello smarrimento, la carta si trovava nel suo portadocumenti, senza alcuna annotazione del relativo codice PIN, che era stato dalla stessa memorizzato e distrutto non appena ricevuto.

Richiedeva, pertanto, la restituzione dell'importo illegittimamente prelevato dal conto, anche in considerazione del fatto che la propria carta era dotata solo di banda magnetica, e non anche di microchip, non risultando pertanto idonea a garantire una adeguata protezione contro il rischio di illeciti utilizzi.

Dai riscontri effettuati sulle evidenze elettroniche possedute dall'intermediario, tuttavia, è emerso che le operazioni di prelievo disconosciute dalla ricorrente sono state tutte effettuate con l'utilizzo della carta nonché mediante la corretta digitazione del codice PIN e che le stesse non presentavano alcuna anomalia.

Ritiene, dunque, il Collegio che la ricorrente non abbia rispettato gli obblighi contrattuali di diligenza nella custodia e conservazione della carta separatamente dal PIN e che l'avvenuto utilizzo illegittimo del PIN tolga ogni giuridica rilevanza alla mancanza di microchip nella carta, la cui presenza non è, allo stato, imposta da alcuna norma di diritto interno, sottolineandosi, inoltre, come la presenza del microchip non avrebbe impedito gli illegittimi prelievi.

Tale circostanza è risultata aggravata dalla tardiva richiesta di blocco della carta all'intermediario.

Nessuna responsabilità può quindi essere addossata all'intermediario nel caso di specie.

Pertanto, rilevato che i prelievi, per un totale di euro 2.500,00, risultano effettuati nel periodo antecedente al blocco mediante l'utilizzo della carta e l'esatta digitazione del PIN, nessuna responsabilità può essere posta in capo all'intermediario.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**P. Q. M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO