



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## Collegio di Milano

## 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  |
| - Avv. Paolo Bertazzoli Grabinski Broglio | membro designato dalla Banca d'Italia e nominato, in via provvisoria, quale supplente del componente effettivo segnalato dal C.N.C.U. (Estensore) |

nella seduta del 23 febbraio 2010 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Con ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario presentato in data 19 novembre 2009, la ricorrente chiedeva la restituzione, da parte di banca convenuta, della somma complessiva di euro 2.850,00, per alcuni prelievi effettuati sul conto corrente della ricorrente e disconosciuti dalla stessa, attraverso l'utilizzo di due diverse carte di debito (numero 676210190051XXXX, per l'importo di euro 1.050,00 e numero 1045XXXX per l'importo di euro 1.800,00).

In particolare, la ricorrente esponeva di aver subito la clonazione di svariate carte di debito tra il 2008 ed il 2009 e, precisamente:

- carta di debito 1019XXXX: prelievi per 900,00 euro nel corso del mese di settembre 2008 e pagamento di un rifornimento benzina per 20,00 euro, sempre nello stesso mese di settembre 2008;
- carta di debito 676210190051XXXX, prelievi per 1.050,00 euro nel mese di aprile 2009;
- carta di debito 1045XXXX, prelievi per 1.800,00 euro nel mese di aprile 2009;
- carta di debito 676210190068XXXX, prelievo di euro 500,00 nel mese di maggio 2009.

L'Intermediario inviava le proprie controdeduzioni in data 12 gennaio 2010, chiedendo il rigetto del ricorso in quanto tutte le operazioni contestate erano avvenute presso due soli sportelli automatici entrambi di comune utilizzo della cliente, la scansione temporale delle operazioni non risultava incompatibile con un normale utilizzo delle carte e l'analisi della



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

banda magnetica della carta n. 676210190051XXXX evidenziava che l'ultima operazione registrata era quella effettuata in data 18 aprile 2009 e disconosciuta dalla ricorrente. Su istanza della Segreteria Tecnica, le parti integravano la propria documentazione allegata.

La ricorrente precisava, poi, che i prelievi effettuati con le carte numero 1019XXXX e 676210190068XXXX non erano oggetto del ricorso (essendo già stati, i primi, rimborsati dall'Intermediario ed in quanto l'ultima carta era stata emessa in sostituzione della carta numero 676210190051XXXX, bloccata il 20 aprile 2009).

La domanda oggetto del ricorso risultava, così, limitata ai prelievi effettuati nel mese di aprile 2009 per l'importo complessivo di euro 2.850,00, dei quali euro 1.050,00 con la carta 676210190051XXXX ed euro 1.800,00 con la carta 1045XXXX.

## DIRITTO

La ricorrente ha chiesto all'Arbitro Bancario Finanziario di condannare l'Intermediario alla restituzione di tutte le somme prelevate dal proprio conto corrente con sei operazioni disconosciute, per un importo complessivo pari ad euro 2.850,00.

Il Collegio è chiamato, dunque, a valutare la responsabilità dell'Intermediario per l'intervenuta clonazione delle carte di debito.

In primo luogo si precisa come tutte le operazioni di prelievo contestate dalla ricorrente siano precedenti all'intervenuto blocco delle carte di debito.

Nel contratto stipulato tra la ricorrente e l'Intermediario, relativo alla carta di debito n. 676210190051XXXX del 6 marzo 2009, è previsto che il cliente debba custodire con ogni cura la Carta ed il codice PIN, tenendoli separati. E' previsto, inoltre, che il cliente sia responsabile, entro il limite di euro 150,00, delle conseguenze dannose derivanti dall'uso illecito a seguito dello smarrimento, sottrazione o contraffazione della carta, fatto salvo il caso in cui il cliente abbia agito con dolo o colpa grave, nel quale ultimo caso non troverà più applicazione la limitazione della responsabilità ad euro 150,00.

Nel contratto stipulato tra la ricorrente e l'Intermediario, relativo alla carta di debito n. 1045XXXX del 20 aprile 2009, sono previste le medesime norme con la specificità che la limitazione della responsabilità del cliente a 150,00 euro è prevista per ogni singolo prelievo.

Premesso che nel caso in esame non è stata fornita la prova né dalla ricorrente né dall'Intermediario su come i prelievi indebiti siano avvenuti (avendo la ricorrente confermato di non aver mai perso il possesso delle carte di debito), occorre determinare su quale parte gravi l'onere della prova dell'indebito utilizzo dello strumento.

Si segnala qui come da un lato si potrebbe ritenere che il cliente debba provare che l'uso indebito della carta non sia dipeso da propria negligenza, ovvero si potrebbe richiedere all'Intermediario di fornire la prova della colpa del cliente nella conservazione ed uso della carta.

La giurisprudenza ha sostenuto che l'Intermediario, svolgendo attività professionale, deve adempiere tutte le obbligazioni assunte nei confronti dei propri clienti con la diligenza particolarmente qualificata dell'accorto banchiere, ai sensi dell'art. 1176 cod. civ. (Cass. 12 giugno 2007, n. 13777).

Poiché nel caso in esame è pacifico che le carte non sono state smarrite o sottratte, sulla base della clausola contrattuale sopra ricordata, occorre valutare se la ricorrente sia comunque responsabile degli illeciti prelievi, non avendo provato una responsabilità addebitabile alla banca convenuta, ovvero se l'Intermediario debba essere riconosciuto responsabile in quanto allo stesso sarebbe imputabile la responsabilità di non aver



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

adottato tutti i mezzi tecnici possibili per evitare la duplicazione e l'abusivo utilizzo della carta di debito.

Ritiene il Collegio che nella valutazione della ripartizione dei rischi dell'uso illegittimo delle carte la posizione degli Intermediari (e la relativa responsabilità) debba essere considerata in maniera diversa da quella dei clienti (non avendo, quest'ultimi, le conoscenze tecniche e le possibilità economiche di adottare sistemi di sicurezza che possano scongiurare l'abusivo utilizzo delle carte stesse) mentre debba tenersi presente la sussistenza di un rischio d'impresa fisiologicamente gravante sull'istituzione finanziaria che presta il servizio di pagamento, considerato che quest'ultima, rispetto al titolare della carta stessa, si trova in condizioni migliori per porre rimedio o per prevenire i rischi dell'uso fraudolento della carta.

Il Collegio rileva, però, come nel caso in esame le circostanze concrete relative ai prelievi sconosciuti dalla ricorrente non evidenzino una qualche anomalia in quanto sono tutti avvenuti presso due soli distributori automatici utilizzati abitualmente dalla ricorrente e la scansione temporale delle operazioni non risulta essere incompatibile con un normale utilizzo delle carte.

Rileva, inoltre, il Collegio che dalla stessa ricostruzione della vicenda offerta dalla ricorrente, risulta che la stessa avrebbe subito la clonazione di ben quattro diverse carte di debito, in un arco temporale molto lungo (dal settembre 2008 sino al maggio 2009) e senza che la stessa ricorrente avesse mai subito un furto o la sottrazione delle medesime carte.

E' la stessa ricorrente a ricordare come la carta n. 676210190051XXXX sia stata emessa in data 6 marzo 2009 e clonata il successivo 11 aprile 2009, mentre la carta di debito n. 1045XXXX, emessa il 20 aprile 2009, sarebbe stata clonata già quattro giorni dopo, in data 24 aprile 2009.

Tale ultima circostanza solleva più di un dubbio sulla dinamica dei fatti, considerato che appare alquanto improbabile che al medesimo cliente vengano clonate, in rapida successione, quattro carte di debito senza venga segnalato una situazione simile per altri clienti del medesimo Intermediario.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO