

## 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. Dario Purcaro                    | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un cliente professionista/imprenditore (Estensore) |
| - Avv. Franco Estrangeros                | Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato  |

nella seduta del 25 febbraio 2010 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Il ricorrente, che aveva sottoscritto con la banca resistente un contratto di conto corrente con l'emissione di una carta di credito multifunzione che fungeva da carta di credito e carta di debito, il giorno 24 settembre 2009 chiedeva al numero verde della banca il blocco della sua carta multifunzione della quale aveva perduto il possesso.

Il giorno 25 settembre il cliente si recava presso i Carabinieri e sporgeva denuncia contro ignoti per furto aggravato della sua carta di credito, avvenuto presumibilmente il 21 settembre 2009, trafugandola dal bagagliaio della sua auto in sosta. Del fatto non si era accorto perché l'auto non presentava segni di effrazione.

Il giorno 30 settembre 2009 il ricorrente si recava nuovamente dai carabinieri per integrare la sua denuncia, precisando che successivamente al furto il carrozziere al quale si era rivolto aveva rilevato la forzatura dello sportello della sua auto ed il disinserimento dell'allarme, attribuendoli agli ignoti ladri. Indicava in quella occasione i prelievi effettuati illecitamente da terzi con la sua carta sul proprio conto .

Il giorno successivo si era rivolto alla filiale della banca in cui aveva il conto, contestando formalmente le operazioni addebitate sul proprio conto corrente chiedendone il rimborso per l'ammontare di euro 4.480,45.

Nell'occasione precisava che la sottrazione della carta di credito era avvenuta prelevandola dal marsupio che egli aveva lasciato nel baule della sua autovettura mentre faceva *jogging* alle ore 18 del 21 settembre 2009.



La banca, ricevuta l'istanza di rimborso, disponeva il riaccredito della somma illecitamente prelevata dal conto del cliente con riserva di riaddebitare la medesima somma all'esito delle verifiche che avrebbe effettuato sui fatti contestati.

Con lettera del 13 ottobre 2009 la banca comunicava all'interessato di avere riaddebitata la somma in precedenza accreditata precisando che il prelievo di euro 35,00 avvenuto il 24 settembre sarebbe stato riassorbito per effetto della franchigia di euro 150,00 prevista contrattualmente, mentre per le restanti operazioni la richiesta di rimborso non poteva essere accolta in quanto le operazioni sconosciute erano state effettuate anteriormente al blocco della carta mediante l'uso del PIN affidato alla sua custodia.

Preso atto del rifiuto della banca di rimborsargli la somma pretesa, il ricorrente, il 30 novembre 2009, presentava ricorso a questo Arbitro Bancario Finanziario esponendo, ad integrazione delle dichiarazioni rese e verbalizzate dai Carabinieri, di non essersi accorto della forzatura della serratura della sua auto in quanto era solito aprire servendosi del telecomando, ed anche perché il danneggiamento della serratura non era percepibile ad occhio nudo.

Inoltre egli non era in colpa nella conservazione del PIN perché non l'aveva trascritto in alcun documento contenuto nel portafogli in cui era conservata la carta di credito.

Riteneva il ricorrente che la banca dovesse essere ritenuta colpevole di non avere effettuati i dovuti controlli della congruenza dei movimenti avvenuti tra il 21 ed il 24 novembre 2009, tra i quali prelievi di anticipo di contante effettuati a distanza di circa un minuto l'uno dall'altro presso altro istituto di credito.

Lamentava infine, che il primo prelievo di 500,00 euro era stato effettuato presso una filiale della stessa banca resistente, nella stessa città in cui risiede, e i filmati della telecamera puntati sulla postazione del bancomat sono stati persi perché il tecnico della banca addetto al servizio ha cancellato il filmato realizzato, dopo che era stata bloccata la carta rendendo impossibile l'identificazione dei ladri.

A sostegno della propria domanda il ricorrente citava gli artt. 5 e 6 della Raccomandazione UE n. 489/97, recepita nell'art. 10 delle condizioni contrattuali del suo conto corrente.

La banca faceva pervenire le sue controdeduzioni osservando che le operazioni addebitate al cliente erano state effettuate tra il 21 ed il 24 settembre 2009 mediante l'uso del numero segreto consegnato al cliente il quale era obbligato contrattualmente alla sua custodia e conservazione. L'uso da parte di terzi della carta costituisce la prova della colpa grave del cliente il quale era venuto meno all'obbligo della conservazione del numero segreto, senza il quale l'uso della carta non sarebbe stato possibile.

L'unica operazione non addebitabile al cliente era quella effettuata il 24 settembre per l'importo di 35,00 euro perché effettuata per una operazione che non importava l'uso del numero personale segreto. L'importo di tale operazione ricade però nella franchigia di euro 150,00 prevista contrattualmente.

## **DIRITTO**

Le norme contrattuali che regolano l'uso della carta di credito stabiliscono che nel caso di perdita del possesso della carta per furto o smarrimento, i prelievi effettuati dal possessore illegittimo mediante l'uso del numero segreto consegnato dalla banca al cliente, prima della richiesta del blocco del conto da parte del titolare, sono addebitati a quest'ultimo.

L'uso del numero segreto da parte del possessore illegittimo, per un verso induce la banca a ritenere che l'ordine provenga dal titolare della carta di credito, per altro verso, integra la prova della omissione della necessaria diligenza nella custodia del numero segreto da parte del titolare al quale il contratto prescrive alcune misure prudenziali per conservare la segretezza del numero o del codice di sicurezza.

Il regolamento contrattuale si uniforma al principio giuridico di autoresponsabilità secondo il quale il contraente che non adoperi nell'esecuzione del contratto l'ordinaria diligenza deve subire le conseguenze pregiudizievoli della sua condotta colpevole.

Pertanto, considerato che la sottrazione della carta di credito al è avvenuta il 21 settembre 2009 e che la segnalazione del fatto alla banca è avvenuto il 24 settembre 2009, correttamente la banca ha addebitato sul conto del titolare della carta i prelievi illecitamente effettuati da terzi nell'intervallo tra le due date, ad eccezione dell'operazione di euro 35,00 effettuata il 24 settembre 2009 con modalità che non comportavano l'uso del numero personale segreto che, però, rientrava nel limite della franchigia.

Il ricorrente si chiede perché non possa beneficiare dell'indennizzo da parte dell'assicurazione che certamente la banca avrà stipulato. La ragione è anzitutto nel fatto che l'assicurazione, se esistente, è stata stipulata per la copertura dei rischi della banca e non dei clienti; ma, anche se fosse stata stipulata per conto dei clienti, in nessun caso potrebbe beneficiarne il cliente perché l'assicurazione non copre i rischi per danni cagionati con colpa grave dall'assicurato.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO