



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) DE CAROLIS	Presidente
(RM) SIRENA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SILVETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CORAPI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) RABITTI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore RABITTI MADDALENA

Nella seduta del 27/06/2014 dopo aver esaminato:

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

FATTO

La ricorrente riferisce che il 21 dicembre 2013 è stata vittima del furto della sua borsa, all'interno della quale vi era il portafogli contenente la propria carta bancomat. Nell'espone i fatti precisa che tra le ore 14,50 e le 15,00 ha parcheggiato l'automobile lasciando all'interno della stessa la borsa e ha chiuso la macchina. Afferma che alle 15,10 ha ricevuto un sms che la informava dell'avvenuto prelievo di euro 1.500,00 presso una filiale della resistente, su circuito domestico e si accorgeva poi di un ulteriore prelievo di euro 150,00 sul circuito internazionale. La ricorrente dopo avere inutilmente esperito reclamo si rivolge a questo Collegio per ottenere il rimborso della somma complessiva.

L'intermediario si oppone alla richiesta di rimborso osservando che:



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- a) la ricorrente ha tardato nel provvedere al blocco che è stato effettuato solo alle 15,33;
- b) costituisce grave negligenza della ricorrente l'aver lasciato la borsa poggiata sul sedile anteriore lato passeggero dell'automobile parcheggiata in un parcheggio pubblico e incustodito, con l'effetto di essere ben visibile per chiunque;
- c) la ricorrente ha scelto di portare con sé il telefonino mentre ha lasciato incustodita la borsa con il portafogli, violando così gli obblighi di custodia cui è tenuta per legge;
- d) è intercorso un breve lasso di tempo tra l'ora presunta del furto (tra le 14,50 e le 15,00) e l'ora dei prelievi indebiti (15,10 e 15,11) il che induce a far ragionevolmente ritenere che i prelievi siano stati compiuti utilizzando il relativo PIN facilmente riconoscibile,
- e) tanto più che si tratta di carta dotata di microchip per il quale una perizia del tribunale di Torino ha dimostrato l'inviolabilità;

Queste circostanze appaiono, ad avviso della banca, sufficienti a ravvisare una grave negligenza della ricorrente nella custodia della carta e del pin e, dunque, ad affermare la sussistenza della colpa grave della ricorrente, presupposto necessario e sufficiente per respingere la domanda di rimborso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'attenzione del Collegio è relativa all'utilizzo fraudolento di strumenti di pagamento, ipotesi disciplinata dal d.lgs. 27/1/2010 n.11. Vengono in particolare in rilievo l'art.10 (Prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento); l'art. 11 (Responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni di pagamento non autorizzate) e l'art. 12 (responsabilità dell'utilizzatore per l'utilizzo non autorizzato di servizi o strumenti di pagamento). Nel complesso, le norme richiamate, dopo avere specificato gli obblighi imposti sia al prestatore di servizi di pagamento sia all'utilizzatore, stabiliscono la responsabilità in capo all'intermediario per l'uso fraudolento degli strumenti di pagamento, salvo che egli non riesca a provare la colpa grave o il dolo dell'utilizzatore. Conformemente alla *ratio* sottesa alla disciplina dei servizi di pagamento, grava sul prestatore la prova (non solo dell'adozione da parte sua dei presidi di sicurezza degli strumenti di pagamento, bensì anche) della sussistenza di quell'elevato e abnorme grado di negligenza in capo all'utilizzatore, al ricorrere del quale



possa imputarsi allo stesso la responsabilità delle conseguenze di un utilizzo fraudolento della carta rubata.

Nel caso di specie, il Collegio ritiene che concorrano elementi sufficienti a valutare come gravemente colposo il comportamento della ricorrente, per violazione degli obblighi di custodia della carta, sanciti dall'art. 7 del d. lgs. 11/10. Come infatti in più occasioni proprio questo Collegio non ha mancato di rilevare, può configurarsi come un'ipotesi di grave negligenza da parte del cliente l'aver lasciato la propria borsa incustodita e visibile dall'esterno nell'auto lasciata in sosta (Coll. Roma, dec. n. 2265/2014; Coll. Roma, dec. n. 5486/2013).

La colpa grave della ricorrente risulta ulteriormente provata dal ristretto arco temporale in cui si è snodata la vicenda. L'intermediario infatti nelle sue difese richiama la decisione del Collegio di coordinamento n. 5304/2013 secondo cui: *(...)Successivamente al furto, il cui momento storico è certamente riconducibile all'abbandono dell'auto da parte del ricorrente, gli utilizzi fraudolenti sono avvenuti con successo a soli quindici minuti: questo ristrettissimo arco temporale è incompatibile con l'eventualità che i ladri abbiano proceduto a digitare il PIN per tentativi, denotando invece che – al contrario – essi dovessero necessariamente conoscerlo (...). La successione temporale degli eventi può, insomma, far desumere con un elevato grado di probabilità che il PIN fosse conservato unitamente alla carta e ad essa immediatamente associabile, al punto da renderne particolarmente agevole la digitazione per porre in essere le operazioni oggi contestate.*

Da quanto osservato risulta che, in linea di principio, la ricorrente abbia tenuto una condotta negligente e tale da configurare un'ipotesi di colpa grave di per sé idonea ad escludere la responsabilità dell'intermediario. Tuttavia, il Collegio rileva che dalla documentazione allegata agli atti risulta evidente che il massimale giornaliero per i prelievi aziendali sulla carta bancomat della ricorrente era di € 1.250,00, pari cioè ad un importo inferiore al primo prelievo sconosciuto (euro 1.500,00).

Il superamento del *plafond* determina in capo al ricorrente il diritto alla restituzione dell'intero ammontare prelevato illegittimamente. Come in precedenza specificato dall'ABF, la somma deve cioè essere integralmente restituita al cliente, essendo responsabilità esclusiva della banca la non osservanza dell'obbligo contrattualmente assunto di limitare i prelievi giornalieri e mensili. La banca deve dunque risarcire il cliente del danno derivante da tale inadempimento, danno che deve essere necessariamente quantificato in misura pari all'intero importo della singola operazione che ha comportato il superamento della soglia di spesa (cfr. dec. n. 2762/2012).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Resta invece a carico della ricorrente la perdita derivante dalla seconda operazione contestata, pari a euro 150,00, rientrante nel *plafond* del diverso circuito internazionale su cui è stata effettuata, dovendosi imputare l'operazione fraudolenta alla grave negligenza posta in essere dalla ricorrente. Il ricorso va pertanto accolto parzialmente.

P.Q.M.

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla ricorrente l'importo di € 1.500,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
BRUNO DE CAROLIS