

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) DE CAROLIS	Presidente
(RM) LEPROUX	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ROSSI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MARINARO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROSSI CLAUDIA

Nella seduta del 03/10/2014 dopo aver esaminato:

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

FATTO

La controversia attiene ad alcune operazioni addebitate al ricorrente sulla carta di pagamento rilasciatagli dall'intermediario convenuto.

Il ricorrente disconosce n. 18 transazioni effettuate tra il giorno 21 e il giorno 22.6.2014 e rivendica un rimborso di 2.379,82 euro.

Dalla ricostruzione dei fatti, non del tutto precisa, resa dal ricorrente alle Autorità di sicurezza, si evince che, dopo una mattinata trascorsa al mare, il 21.6.2013 il ricorrente si sarebbe recato in un locale di ristoro per consumare il pranzo lasciando nella propria autovettura il borsello contenente, tra l'altro, la carta di debito. Il ricorrente riferisce altresì di aver udito un allarme proveniente "verosimilmente" dalla propria vettura ma che, in assenza di visibili segni di effrazione, non aveva effettuato alcuna verifica sul contenuto della vettura. Solo all'atto della partenza dalla "struttura balneare" dove la famiglia stava soggiornando, si accorgeva (verosimilmente il giorno successivo, il 22.6.2013) dell'assenza del portafoglio e, dopo aver ricontrollato la macchina rimasta in sosta nel

parcheggio, constatava la mancanza di una serie di documenti, tra cui la tessera utilizzata per il compimento della frode e altre due carte di pagamento.

Quindi, alle ore 14 del 22.6.2014 il ricorrente provvedeva a bloccare la carta in questione e, poco dopo, a sporgere denuncia alla locale stazione di Carabinieri. Ulteriori denunce integrative venivano poi presentate il 25 e il 26 giugno alla stazione dei Carabinieri del luogo di residenza del ricorrente.

Con quattro distinti reclami, presentati alla dipendenza presso la quale è radicato il rapporto del cliente, quest'ultimo denunciava l'utilizzo fraudolento della carta in n. 18 operazioni intervenute tra le ore 13.51 del 21 giugno e le ore 9.58 del 22 Giugno, alcune delle quali effettuate in rapida successione, comprendenti sia operazioni di pagamento presso POS (n. 11 transazioni per complessivi 1.172,82 euro) sia ritiro di contante presso ATM (n. 7 prelievi per complessivi 1.200,00 euro).

La richiesta di rimborso dei pagamenti disconosciuti, formulata sin dal 25.6.2013 sulla modulistica appositamente predisposta dall'intermediario e sollecitata con reclami del 26.6.2013, del 5.8.2013 e del 6.9.2013, è stata respinta con nota del 7.2.2014. La richiesta è stata conseguentemente rinnovata con il presente ricorso instaurato il 7.3.2014.

Nelle controdeduzioni del 30.5.2014 l'intermediario chiede che il ricorso venga respinto e, in subordine, la decurtazione dell'importo rivendicato della cd. franchigia di 150 euro.

L'intermediario esclude ogni propria responsabilità sull'accaduto evidenziando, da un lato, di aver approntato "i necessari presidi di sicurezza", essendosi dotata della tecnologia EMV che offrirebbe allo stato attuale il miglior grado di sicurezza delle transazioni e, dall'altro, che le transazioni effettuate prima del blocco della carta, la quale è dotata di microchip, sono state eseguite "correttamente senza alcun tentativo errato di digitazione del Pin".

Quanto al comportamento del ricorrente la parte resistente esclude che questi abbia tenuto "una condotta anche solo mediamente diligente".

Quanto alle transazioni disconosciute, l'intermediario asserisce –erroneamente- che uno dei prelievi contestati –per un importo pari a cento euro- sarebbe antecedente al momento ipotizzato per il furto e fornisce documentazione su gran parte delle transazioni disconosciute, dalla quale, pur in assenza di adeguate spiegazioni da parte dell'intermediario, emerge che:

- tra la prima –in ordine cronologico- operazione contestata (un prelievo di 250 euro delle ore 13.51 del 21.6.2014) e il blocco della carta avvenuto il giorno successivo alle ore 14 sono state rilevate dal sistema non meno di 30 richieste di autorizzazioni sulla medesima carta (cfr. all.3 alle controdeduzioni);
- 9 di tali richieste sono state rifiutate dal sistema, verosimilmente per supero del plafond;
- le operazioni di prelievo di contante andate a segno si sono concentrate in pochi minuti dando luogo a prelievi di complessivi 600 euro per poi essere seguite da tentativi di prelievo respinti dall'ATM;
- nel tabulato figurano anche tre operazioni di prelievo di rispettivamente 200, 250 e 250 euro, apparentemente disposte tra le 00.13 e le ore 00.16 del 22.6.2014, non rifiutate dal sistema e contrassegnate con causale "400" che peraltro non sono annoverate tra le transazioni disconosciute dal cliente;
- tra le ore 19.13 e le ore 19.31 del 21 giugno sono stati effettuati presso lo stesso esercizio commerciale ben quattro operazioni di pagamento (cfr. l'allegato 1 alle controdeduzioni e i disconoscimenti comunicati dal ricorrente).

DIRITTO

La vicenda si inquadra nella casistica del furto di strumenti di pagamento e di identità elettronica e pertanto deve essere valutata alla luce delle vigenti disposizioni normative in materia di servizi di pagamento con particolare riguardo all'art. 12, comma 3, del d.lgs. n.11 del 27 gennaio 2010.

Tale disciplina espressamente sancisce: *“Salvo il caso in cui l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento, prima della comunicazione eseguita ai sensi dell'[articolo 7](#), comma 1, lettera b), l'utilizzatore medesimo può sopportare per un importo comunque non superiore complessivamente a 150 euro la perdita derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento”*.

Ciò premesso, non risulta che il borsello contenente la carta utilizzata per le transazioni sconosciute fosse stato opportunamente nascosto o riposto nel bagagliaio dell'auto, laddove viceversa risulta che il ricorrente avrebbe lasciato la carta, e per tutta la notte, in un'automobile incustodita, al di fuori della propria sfera di controllo. Circostanza, questa, che configura secondo l'orientamento di questo Collegio, espresso anche dal Collegio di coordinamento con la decisione 991 del 21.2.2014, una grave violazione degli obblighi di custodia, sanciti dall'art. 7 del citato decreto, i quali espressamente prescrivono l'obbligo del titolare di adottare *“misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento”*.

Ne consegue che va preclusa al ricorrente la possibilità di usufruire delle previsioni di favore di cui all'art. 12, comma 3 del d.lgs. 11/2010.

Per altro verso, questo Collegio osserva che l'intermediario non sembra aver fornito al cliente il dispositivo di *sms alert* e che non ha disposto gli opportuni interventi nonostante la presenza di anomalie, numerose e rilevanti, che hanno interessato la carta di pagamento in questione e manifestano i tentativi dei malfattori di *“forzare”* il sistema.

In particolare, l'apparato dei controlli dell'intermediario non sembra aver tenuto in alcun conto degli indicatori del rischio di frode di cui all'art. 8, comma 1, punti a2, b1e b2 del decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 30.7.2007, n.112 (Regolamento di attuazione della legge 17 agosto 2005, n. 166 recante *“Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento”*). In base a tale decreto *“Si configura il rischio di frode di cui all'articolo 3, comma 1 della legge, quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri: a) con riferimento ai punti vendita2) tre o piu' richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita;.... b) riguardo alle carte di pagamento1) sette o piu' richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento ;2) una ovvero piu' richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento ...”*.

Siffatto comportamento denota una inadeguatezza di tutto rilievo del sistema dei controlli dell'intermediario convenuto e, pertanto, dei presidi di sicurezza a tutela della clientela, che nel caso specifico non è stato in grado di contenere l'entità della frode. Con la conseguenza che l'intermediario va anch'esso ritenuto responsabile in via concorrente della perdita subita dal cliente (cfr. dec. ABF n. 956 del 30.3.2012).

In virtù delle responsabilità emerse a carico degli attori della vicenda, la perdita subita a fronte dell'utilizzo fraudolento della carta dovrà essere ripartita in pari misura tra l'intermediario, per inadeguatezza dei sistemi di sicurezza e controllo adottati, e il cliente,

per la mancata diligenza nella custodia della carta. Sicché l'intermediario dovrà rimborsare al cliente un importo complessivamente pari a 1.186,41 euro.

PQM

Il collegio dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di euro 1.186,41 oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo.

Dispone inoltre che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
BRUNO DE CAROLIS