

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) DE CAROLIS	Presidente
(RM) SIRENA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) GEMMA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) OLIVIERI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FERRO LUZZI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore DE CAROLIS BRUNO

Nella seduta del 14/11/2014 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 afferma di aver subito, in data 5/8/2013 alle ore 10.00, il furto della borsa contenente la carta bancomat e di aver appreso, a seguito di un messaggio inviatole dall'intermediario, di aver subito alle ore 10,28 del medesimo giorno un addebito per utilizzo fraudolento della carta, per un importo pari ad euro 1.290,00. Avrebbe pertanto provveduto al blocco della carta alle ore 11,00 circa del medesimo giorno, presentando altresì denuncia dell'accaduto ai Carabinieri. Afferma di aver puntualmente custodito i codici di sicurezza della carta senza mai riprodurli su alcun supporto cartaceo o di altra specie. Cita inoltre la giurisprudenza di questo Arbitro che sarebbe favorevole al rimborso. In conclusione, domanda il rimborso della somma di euro 1.290, oltre a interessi legali dalla data del reclamo a quella dell'effettivo rimborso.

Nelle sue controdeduzioni, l'intermediario evidenzia, in particolare, l'inerzia dimostrata dalla ricorrente nel procedere al blocco della carta, in quanto, benché si trovasse a meno di 5 minuti d'auto da due agenzie dell'intermediario stesso, non si attivava con la dovuta solerzia nonostante si fosse accorta del furto e avesse con sé il

telefono cellulare; in sostanza, secondo la banca convenuta, il suo comportamento avrebbe favorito in modo determinante il perfezionarsi della truffa, concedendo un vantaggio di tempo ingiustificato ai malviventi. Osserva inoltre che solo grazie alle limitate disponibilità del suo conto l'importo frodato è stato limitato ad euro 1.290 (il saldo prima dell'operazione fraudolenta era di euro 1.298,81).

In definitiva, la ricorrente verserebbe in colpa grave, avendo omesso di effettuare senza indugio la comunicazione del furto, violando quindi l'obbligo di adottare idonee misure volte a *"garantire la sicurezza dello strumento di pagamento"* di cui era titolare, in conformità alle previsioni del d.lgs. 11/2010.

Conclude, chiedendo il rigetto del ricorso per colpa grave della ricorrente.

## DIRITTO

In via preliminare, si osserva che nella seduta del 30 maggio 2014 il Collegio, ritenuto necessario acquisire ulteriori elementi ai fini della decisione, invitava la banca a produrre copia del contratto che regola l'utilizzo della carta. In data 3 luglio 2014 l'intermediario ha dato riscontro alla richiesta istruttoria, facendo presente che il contratto risulta smarrito presso l'agenzia interessata. Ha tuttavia espresso la disponibilità a fornire copia di altri contratti sottoscritti dalla ricorrente *"a conferma che le clausole contrattuali – sostanzialmente ferme nel tempo – erano comunque conosciute dalla cliente"*. Ha altresì prodotto i documenti di sintesi al 31/12/2011 e al 31/12/2013 della carta bancomat relativa al rapporto di cui è causa.

Ciò posto, si rileva che la banca convenuta concentra le sue deduzioni difensive sull'apparente inerzia della ricorrente, la quale non avrebbe proceduto con prontezza alla comunicazione di cui all'art. 7 del decreto legislativo n.11 del 2010 e al blocco della carta. Tuttavia, tale eccezione non coglie nel segno, essendo la fattispecie caratterizzata da un unico prelievo contestato, per cui il lamentato ritardo della ricorrente non ha avuto incidenza causale negativa sulla perdita economica determinatasi.

Piuttosto, dalla documentazione prodotta dalla convenuta, benché incompleta, risulta che per il *"prelievo contante bancomat"* erano previsti i seguenti limiti: a) *"giornaliero su sportelli automatici [della banca convenuta] – euro "1.250,00" ; "giornaliero su sportelli automatici altre banche" – euro "250,00"*. Secondo la convenuta, tali indicazioni dovrebbero leggersi nel senso che il plafond riservato ai prelievi effettuati presso gli ATM della banca stessa sarebbe integrato da quello riservato ai prelievi presso le altre banche, per cui ammonterebbe in realtà al valore di euro 1.500. Si tratta di un'interpretazione non convincente. La previsione del plafond di prelievo giornaliero costituisce un presidio di sicurezza, concordato nell'interesse delle parti, volto a limitare il rischio di utilizzi fraudolenti oltre un certo importo massimo, per cui la lettura fornita dalla banca, difforme dal tenore letterale della relativa clausola, è priva di fondamento, oltre che contraria a buona fede. In particolare, il dedotto ampliamento in via interpretativa del massimale disponibile presso gli ATM della convenuta non risponde ai doverosi criteri di trasparenza e di chiarezza nella redazione delle disposizioni contrattuali che l'intermediario è tenuto ad osservare. Ne consegue che l'unico prelievo su cui si verte, in quanto di importo superiore al limite giornaliero di euro 1.250,00, è stato reso possibile dalla banca in violazione della richiamata previsione contrattuale, per cui ad avviso del Collegio non si rende applicabile il criterio di ripartizione della perdita, derivante

dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento, previsto dall'art.12, comma 3, del decreto legislativo n.11 del 2010.

Pertanto il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla ricorrente l'importo di euro 1.290,00, oltre ad interessi al tasso legale dalla data del reclamo al saldo.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie il ricorso nei sensi di cui in motivazione.**

**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 al 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