

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SILVETTI	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 MELI VINCENZO

Nella seduta del 20/10/2014 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

- Con ricorso pervenuto il 4/04/2014, i ricorrenti denunciano due prelievi fraudolenti, per complessivi euro 1.200,00 attraverso la loro carta di debito, sul conto cointestato. Riferiscono, in particolare, conformemente a quanto dichiarato nella denuncia ai carabinieri, presentata il 16/08/2013, di essersi accorti, in data 15/08/2014 (alle ore 8:30 circa), di aver subito un furto all'interno della loro abitazione. Tra gli oggetti trafugati rientrava la carta di debito. Successivamente nella stessa giornata (ore 9:00), la ricorrente, provvedeva a richiedere il blocco di tale carta.
- Chiedono all'Arbitro di ordinare all'intermediario il rimborso di tale somma.

- Con controdeduzioni del 21/07/2014, l'intermediario chiede il rigetto della domanda. Non contesta sostanzialmente i fatti, ma, richiamando giurisprudenza del Collegio di Napoli e del Collegio di coordinamento, ritiene:
- a) di avere posto in essere tutte le misure idonee ad impedire a terzi l'accesso a strumenti di pagamento dell'utilizzatore, prima fra tutte l'obbligo di garantire l'inaccessibilità dei dispositivi di sicurezza di pagamento da parte di soggetti non autorizzati non in possesso del relativo codice PIN, al fine di impedire a terzi l'accesso a strumenti di pagamento dell'utilizzatore.
- b) che i prelievi non possano essere stati effettuati se non con l'utilizzo del PIN pertinente alla carta, dovendosi ritenere che detto PIN è stato conservato unitamente alla carta; condotta che sebbene *"certamente non censurabile e assolutamente in linea con la condotta dell'uomo medio, è tuttavia atta a scagionare l'intermediario convenuto dalle conseguenze del furto"*.
- L'intermediario qualifica la circostanza nella quale la carta è stata sottratta e successivamente adoperata per effettuare i prelievi fraudolenti alla stregua di "caso fortuito" e come tale non rientrante nell'ambito di applicazione del d.lgs. 11 del 2010. Infatti, eventi fortuiti *"non possano essere oggettivamente e coerentemente imputati alla sfera di responsabilità dell'istituto di credito laddove quest'ultimo abbia per suo conto fornito al proprio cliente uno strumento sicuro"*.
- Chiede al Collegio di rigettare il ricorso e, in subordine, nell'ipotesi di accoglimento delle istanze proposte dalla ricorrente, chiede di applicare l'articolo 12, comma 3 del d.lgs 11 del 2010, decurtando conseguentemente la prevista franchigia di € 150,00 prevista a carico del titolare dello strumento di pagamento.

## DIRITTO

- Il ricorso è meritevole di accoglimento.
- Sulla base delle informazioni fornite, i malviventi hanno sottratto il borsello contenente, tra gli altri, la carta di debito intestata ai ricorrenti, dopo essersi introdotti in casa dei medesimi intorno alle 17:00 del 14/08/2013. I due prelievi fraudolenti hanno avuto luogo il 14/08/2013, alle 17:47, e il 15/08/2013, alle ore 00:06. I ricorrenti hanno inoltrato la richiesta di blocco della carta alle ore 09:00 del 15/08/2013, in esito al furto. Si sono avveduti dei due prelievi fraudolenti in momenti diversi e, nello specifico: del primo prelievo fraudolento, di euro 600,00 in data 16/8/2013, presso l'ufficio postale;

del secondo prelievo fraudolento, pari a euro 600,00, durante lo svolgimento della procedura di disconoscimento relativa al primo prelievo, in data 19/08/2013.

- L'art. 12, co. 3, del d. lgs. n. 11 del 2010 (di attuazione della direttiva 2007/64/CE), stabilisce che, "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'art. 7, co. 1, lettera b), l'utilizzatore medesimo può sopportare per un importo comunque non superiore complessivamente a € 150,00 la perdita derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento". Incombe, dunque, sul prestatore dei servizi di pagamento l'onere di provare il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore, ovvero la mancata adozione di misure idonee a garantire la sicurezza dello strumento di pagamento.
- Nel caso di specie, tale onere non risulta assolto dall'intermediario, il quale non va oltre la formulazione di una presunzione della conservazione del PIN insieme alla carta, basata sull'affermazione che i dispositivi elettronici di ultima generazione – quale è la carta in questione - non sono clonabili e che tutti i prelievi fraudolenti risultano eseguiti con il corretto accoppiamento del PIN alla carta di pertinenza, senza che si sia riscontrata alcuna anomalia nell'utilizzo dello strumento di pagamento. Anche laddove gli autori della sottrazione della carte di debito avessero reperito contestualmente il PIN, ciò sarebbe comunque avvenuto nell'ambito di un'incursione nell'abitazione dei ricorrenti; e la eventuale compresenza del PIN e della carta all'interno della medesima abitazione non potrebbe certo essere ascritta ad imprudenza, negligenza o imperizia "*straordinarie ed inescusabili*" e, quindi, alla violazione, "*non solo della diligenza media del buon padre di famiglia*" (vale a dire di una "*persona di media avvedutezza e accortezza, consapevole dei propri impegni e delle relative responsabilità*": Cass. 18 maggio 2009, n. 11459), "*ma anche di quel grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato*" (Cass. 19 novembre 2001, n. 14456) anche da quanti non si attengono a tali canoni di condotta e, quindi, dalle persone "*ordinariamente trascurate*".
- Dalla documentazione non risulta che alcun servizio di SMS Alert fosse operante, né che fosse stato richiesto/attivato, ma, come evidenziato dal Collegio di coordinamento (dec. n. 3498/2012), ciò non può bastare ad integrare una colpa grave.
- In conclusione, il Collegio ritiene che l'intermediario debba rimborsare alla ricorrente la somma fraudolentemente sottrattale di euro 1.200,00 dalla quale devono essere



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

detratti euro 150,00 a titolo di franchigia. Sulla somma da rimborsare sono dovuti gli interessi al tasso legale, dalla data del reclamo, fino a quella del saldo.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie il ricorso e per l'effetto dispone che l'intermediario corrisponda ai ricorrenti la somma di euro 1.050,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca 'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e ai ricorrenti quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
PIETRO SIRENA