

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof. Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (Estensore) |
| - Dott.ssa Anna Bartolini | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 3 giugno 2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

La ricorrente chiedeva ed otteneva dall'intermediario un finanziamento di euro 3 mila da estinguere mediante il pagamento di 5 rate mensili dell'importo unitario di euro 514,68, a decorrere dalla prima del 30 aprile 2008.

Poiché, contrattualmente le parti avevano previsto che l'intermediario, a suo insindacabile giudizio, si riservava di concedere un ulteriore finanziamento mediante carta di credito, l'intermediario aveva di sua iniziativa, rimesso alla cliente una carta di credito con limite mensile di euro 2.600,00.

Premessi tali fatti, la ricorrente, con il reclamo e con il successivo ricorso, ha esposto che, avendo ricevuto l'estratto conto relativo al mese di settembre, aveva rilevato che erano state effettuate operazioni da lei disconosciute per un importo complessivo di euro 3.170,50, di cui ha chiesto il rimborso.

DIRITTO

Prima di valutare, *sub specie juris*, la pretesa della ricorrente è necessario tratteggiarne i dati fattuali rilevanti al fine di ricostruire, con la necessaria completezza, la fattispecie in esame.

La cliente, premessi i fatti di cui alla narrativa, ha precisato che, dopo il ricevimento della carta, aveva conservato tra i propri documenti, in due posti separati, la carta e il pin (quest'ultimo ricevuto successivamente); aggiungeva che, nel mese di settembre (per la precisione dal 14 al 22), era stata ricoverata in ospedale e che, durante questo periodo, le era stata sottratta la carta ed era stata manomessa la busta del pin.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

A fronte di tali dati di fatto, alla pretesa della ricorrente l'intermediario resiste deducendo che, poiché le transazioni contestate riguardano prelievi ATM per i quali era stato utilizzato il codice PIN e che, per le stesse, non era stato registrato alcun utilizzo fallito della carta - tale da far ritenere che la stessa fosse oggetto di clonazione - la domanda della cliente non poteva essere accolta.

Se questa è la fattispecie da valutare giuridicamente, è necessario evidenziare le norme contrattuali utili ad individuare la regola di giudizio da applicare.

L'art.12/c - norme di sicurezza - detta testualmente che *“il titolare ha l'obbligo di usare la massima diligenza nel custodire la carta e gli accessori ad essa eventualmente collegati, nonché nel proteggere la segretezza dei codici personali. Il titolare è responsabile di tutti i danni che derivino dall'inadempimento totale o parziale dei suddetti obblighi e risponderà di tutte le operazioni effettuate con la carta in violazione di questi ultimi punti.....omissis.....Il titolare è responsabile per le spese effettuate con la carta a seguito degli eventi di cui sopra entro il limite di euro 150 fino al momento della ricezione da parte della cliente della suindicata comunicazione e salvo comunque che il titolare medesimo abbia agito fraudolentemente con dolo o colpa grave ovvero non abbia osservato le disposizioni di cui al presente articolo”*.

Dall'esame del dettato normativo possono trarsi le seguenti conclusioni: la regola generale prevede che il titolare sia responsabile delle spese effettuate con la carta “entro il limite di euro 150 fino al momento della comunicazione di blocco”; la regola eccezionale pone a carico del titolare la responsabilità delle spese effettuate nel caso in cui la violazione degli obblighi di protezione della carta e del codice sia avvenuta con dolo o colpa grave.

Ciò premesso, risulta evidente che l'onere della prova circa la inadempienza gravemente colposa, da parte della cliente, di detti obblighi, gravi sull'intermediario, anche se non è contestabile che tale onere possa essere soddisfatto in via presuntiva (vedi in tali sensi Tribunale Roma 20/3/2006; decisione dell'Ombudsman in ric. 740/2008 nel caso di furto avvenuto all'interno della abitazione).

Nella specie, invero, l'intermediario non ha neanche allegato e, tanto meno, dimostrato concretamente gli elementi fattuali dai quali evincere, se pur presuntivamente, la grave colpa della cliente nell'adempimento degli obblighi contrattuali di protezione e di segretezza della carta e del pin.

Il mancato assolvimento di tale onere induce il Collegio a concludere nei sensi di cui al dispositivo che segue.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dichiara la ricorrente responsabile nei limiti della somma di € 150,00, disponendo che l'intermediario risarcisca la cliente quanto finora percepito in eccesso rispetto alla suddetta somma di € 150,00, oltre interessi e accessori.

Il Collegio dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e al ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO