

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- Prof. Avv. Antonio Gambaro	Presidente
- Prof. Antonella Maria Sciarrone Alibrandi,	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Cristiana Maria Schena	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Vittorio Santoro	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (Estensore)
- Prof. Avv. Andrea Tina	Membro designato da C.N.C.U.

nella seduta del 4 settembre 2012, dopo aver esaminato:

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

FATTO

Il giorno 8 ottobre 2009 il ricorrente avanzava reclamo all'Intermediario convenuto volto a disconoscere gli addebiti relativi alle seguenti operazioni concernenti due ricariche su un'altra carta prepagata ed un pagamento on-line:

- 20.9.2009, importo 341,28 (pagamento on-line);
- 22.9.2009, importo 501,00 di cui 1 € di commissione (ricarica);
- 22.9.2009, 12.00, importo 251,00 di cui 1 € di commissione (ricarica).

Inoltre, affermava che aveva strettamente osservato le norme che regolano il Servizio prelievo di contanti a mezzo ATM e che l'ultimo utilizzo personale dello strumento era stato effettuato in data 30.7.2009.

Il 15.9.2010, l'Intermediario riscontrava il reclamo evidenziando che, dalle evidenze informatiche si poteva evincere il corretto inserimento di tutti i riconoscimenti informatici necessari indispensabili per effettuare le attività soggette a disconoscimento. (Userid del titolare, password, numero e scadenza della carta, codice CVV2 riportato sul retro della stessa). In relazione a tali premesse le operazioni in parola erano state correttamente eseguite dall'Intermediario "in virtù del principio della rappresentanza apparente", essendo le stesse univocamente riconducibili al titolare della carta. Asseriva inoltre che, i sistemi di sicurezza in uso dalla convenuta, così come le condizioni contrattuali sottoscritte dalla ricorrente – le quali esonerano il prestatore del servizio dall'utilizzo da parte di terzi venuti a conoscenza dei dati di sicurezza sopra riportati – impedivano l'imputazione di qualsivoglia addebito nei confronti dell'intermediario. In merito poi all'operazione di pagamento on line contestata, si aggiungeva che, il sito nel quale era stata effettuata l'operazione, utilizzava i protocolli "3D Secure" di tal che "viene identificato come sito sicuro".

In ragione di tali premesse, comunicava di non poter procedere al rimborso delle operazioni disconosciute.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In data 11.11.2010 l'Intermediario inoltrava una nuova missiva asserendo che, i casi segnalati dal reclamante, "rientrano nei casi di 'phishing'" e che il nome dell'intestatario delle carte a favore del quale sono avvenute le ricariche poi disconosciute non poteva essere rilasciato per ragioni di privacy. Nell'occasione, oltre a ribadire la sicurezza che caratterizzerebbe i servizi on-line forniti, si informava dell'avvenuta estinzione della carta de qua, qualora non fosse già avvenuta.

Con ricorso del 30.1.2012, il ricorrente ribadiva le proprie richieste e argomentazioni, chiedendo il rimborso di € 1.093,28.

Anche l'intermediario, nelle controdeduzioni ribadiva le proprie tesi, da ultimo, sottolineando come i propri sistemi siano "certificati secondo i più rigorosi ed affidabili standard internazionali" ed allegava una serie di certificati a supporto di tale asserzione; richiamava infine, l'impegno profuso nella campagna di informazione e sensibilizzazione della clientela in materia di sicurezza nell'utilizzo dei sistemi di pagamento. Concludeva per l'imputabilità, dei fatti in oggetto, alla sola negligenza del ricorrente chiedendo che ne fosse respinta la relativa richiesta.

DIRITTO

Il Collegio rileva che i fatti risalgono al periodo antecedente all'entrata in vigore il d. lgs. 11/2010, pertanto, si atterrà alle proprie decisioni precedenti l'entrata in vigore delle nuove norme. In tale quadro si deve, dunque, accertare e valutare se entrambe le parti abbiano adempiuto con la dovuta diligenza ai rispettivi obblighi e oneri.

Orbene, per ciò che concerne il cliente questi non ha fornito la prova di avere rispettato l'obbligo di custodia del PIN separatamente dalla carta onde evitare gli abusi.

Il comportamento del cliente non vale tuttavia ad escludere la più grave responsabilità concorrente dell'intermediario, in ragione della sua peculiare professionalità e capacità di gestione dei rischi dai quali derivano particolari e gravosi doveri di protezione nei confronti dell'altra parte contrattuale. Tali doveri non sono stati adempiuti, nella fase del reclamo per il notevole lasso di tempo trascorso prima che la resistente desse riscontro allo stesso, nella fase del ricorso perché la resistente non ha fornito la prova dell'assoluta sicurezza dei sistemi informatici messi a disposizione della clientela, con particolare riguardo all'adozione dei sistemi di sicurezza a più fattori.

Tanto premesso, il Collegio ritiene che il danno debba pesare sull'intermediario nella misura di 593,28 euro.

P.Q.M.

Il Collegio, accoglie parzialmente il ricorso, e dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 593,00.

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