

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |   |   |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro              | Presidente  |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi  | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla  | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| - Dott. Mario Blandini                    | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (Estensore)  |
| - Avv. Paolo Bertazzoli Grabinski Broglio | Membro designato dalla Banca d'Italia e nominato, in via provvisoria, quale supplente del componente effettivo segnalato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 4 marzo 2010 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Con il ricorso introduttivo del presente procedimento, il ricorrente, ribadendo nella sostanza quanto aveva dedotto nel reclamo, esponeva:

- a) di essere titolare di una carta di credito emessa, su sua richiesta, dall'intermediario;
- b) che la carta, richiesta in data 4 luglio 2009, gli era stata recapitata il 22 luglio successivo e, nello stesso giorno, era stata attivata telefonicamente;
- c) che, dall'esame dell'estratto conto ricevuto in data 8 agosto 2009, aveva rilevato che, nell'arco temporale ivi considerato, erano state effettuate 20 operazioni non autorizzate (ciascuna dell'importo unitario di euro 49,90) oltre ad una ricarica telefonica (dell'importo di euro 50,00) su un numero intestato al ricorrente ma in uso a suo figlio;
- d) che, quale portatore di grave handicap fisico (100%) dal fatto lamentato era conseguito un *"enorme stress psicofisico, con conseguenti stati d'ansia e momenti di panico"*;
- e) che, avendo osservato **"tutte le precauzioni possibili"**, gli era dovuto
  - 1) il **"riaccredito delle operazioni mai autorizzate ed estorte con frode"**;
  - 2) la cancellazione dal registro dei cattivi pagatori;
  - 3) la immediata risoluzione del contratto;
  - 4) il risarcimento dei danni morali e materiali, per un ammontare complessivo di euro 3.500,00.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

A fronte del ricorso, l'intermediario, confermando quanto controdedotto in sede di reclamo, resisteva alla pretesa del ricorrente, rilevando:

- a) che il *"regolamento generale carta di credito"* statuisce che il ***"titolare è obbligato, adottando misure di massima cautela, alla custodia ed al buon uso della carta ed è pertanto responsabile di tutte le conseguenze che derivassero dall'utilizzo della carta da parte di terzi"***;
- b) che la carta in questione, al momento delle operazioni contestate, era pacificamente nella disponibilità del cliente;
- c) che dette operazioni risultavano effettuate *"attraverso l'inserimento di dati personali che vengono registrati e gestiti su un conto in maniera sicura"*.

## DIRITTO

Le norme che presiedono la soluzione della fattispecie in esame sono le seguenti:

- a) *"Il cliente è, in particolare, tenuto a custodire con cura il codice personale segreto, restando responsabile di ogni conseguenza dannosa possa derivare dall'indebito o illecito uso, comunque avvenuto, della carta o del codice personale segreto, anche se a seguito di smarrimento, sottrazione, falsificazione e contraffazione" (n.7 condizioni generali del contratto);*
- b) *"Il cliente è obbligato, adottando le misure di massima cautela, alla custodia ed al buon uso della carta ed è pertanto responsabile di tutte le conseguenze che derivassero dall'utilizzo della carta da parte di terzi.....Il cliente è responsabile di ogni conseguenza dannosa causata dall'indebito o illecito uso della Carta a seguito degli eventi di cui sopra entro il limite di 150 € .....salvo comunque che abbia agito con dolo o colpa grave, ovvero non abbia osservato le disposizioni di cui ai precedenti commi" (n.10 condizioni generali del contratto).*

Alla luce di tali norme devono essere valutati i seguenti fatti:

- a) tutte le operazioni in contestazione sono state effettuate presso siti internet appartenenti alla categoria ***Commercio Elettronico Sicuro***;
- b) le operazioni contestate, dell'importo unitario di euro 49,90, erano state effettuate dal giorno successivo alla data di attivazione della carta ed avevano ad ***oggetto principale e finalità esclusiva quella di gioco e non di acquisizione di danaro ed avevano avuto termine solo dopo la denuncia sporta dal ricorrente***;
- c) che l'operazione di ricarica telefonica era stata effettuata a favore del titolare di un cellulare intestato al ricorrente ma affidato in uso al di lui figlio.

Risulta evidente che, considerate tali premesse di diritto e di fatto, il ricorso non possa trovare accoglimento.

Dalle circostanze di fatto incontroverse risulta evidente che le operazioni contestate dal ricorrente siano state rese possibili da una evidente e macroscopica violazione delle norme di diligenza del cliente il quale ha ommesso di osservare le più elementari regole precauzionali per la custodia e il buon uso della carta e per la conservazione del Codice personale segreto.

Basti sottolineare, a conforto di tale valutazione, le seguenti circostanze: 1)le operazioni abusive sono iniziate il giorno successivo alla data di attivazione della carta; 2) la ricarica telefonica contestata dal ricorrente, per sua stessa ammissione, è stata effettuata a favore di un cellulare del cliente ma affidato al di lui figlio; 3) ben 20 operazioni hanno avuto ad ***oggetto principale e finalità esclusiva quella di gioco e non di acquisizione di danaro ed avevano avuto termine solo dopo la denuncia sporta dal ricorrente***.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Non va taciuto, infine, che questi, nel trasmettere all'intermediario copia della denuncia del fatto ai Carabinieri, con riferimento alla contestata ricarica telefonica del suo cellulare aveva ipotizzato che ***“colui o coloro che stiano perpetrando questa truffa conoscano mio figlio (quanto meno il suo numero di cellulare )e vogliono in qualche modo far ricadere la colpa di tali operazioni su di lui”***.

Conclusivamente emerge il convincimento che il cliente omise di osservare, anche nell'ambiente familiare, le misure di massima cautela, nella custodia della carta e del pin, consentendone, così, l'uso abusivo.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO