

## 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) |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                | membro designato dal C.N.C.U.                                      |

nella seduta del 29 aprile 2010 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Il presente procedimento prende le mosse dal reclamo proposto nei confronti della banca resistente, a nome del ricorrente, dalla Associazione consumatori in data 10 giugno 2009, con il quale si esponevano i seguenti fatti:

a) in data 30 maggio 2008, "*in luogo e circostanze imprecisate*" il ricorrente aveva smarrito la propria carta di credito, avvedendosi di tale evento il successivo 1 giugno 2008.

b) accertato lo smarrimento, il ricorrente nei giorni 1 e 2 giugno aveva tentato invano di bloccare la carta chiamando il numero verde della banca, risultando il servizio non abilitato, impedendo, così, al cliente di procedere tempestivamente al blocco della stessa.

c) che, in tale periodo, risultavano effettuate operazioni abusive per un complessivo ammontare di euro 1.560,48.

Sulla base di tali fatti, considerato che al cliente era stata rimborsata "*come da polizza assicurativa*" la somma di euro 150,00, veniva richiesto il riaccredito della somma di cui alle operazioni abusive - detratta quella di euro 150,00 - oltre quella di euro 200,00 a titolo di risarcimento del danno.

Considerato il mancato accoglimento del reclamo, il ricorrente proponeva ricorso con atto del 21.12.2009 insistendo per l'accoglimento delle sue richieste.

A tale pretesa resisteva l'intermediario che, con le controdeduzioni del 22.2.2010, rilevava:

a) che, contrariamente a quanto assunto dal cliente, il servizio clienti nei giorni in questione era attivo, come risultava dimostrato dalla effettuazione, negli stessi giorni, di altre operazioni di blocco.

b) che, in ogni caso, il cliente aveva vistosamente violato le norme contrattuali che gli imponevano di "*custodire con ogni cura la carta ed il pin*" tenendo, in ogni caso, separata la carta dal pin.

## DIRITTO

Il ricorso in oggetto non può essere accolto.

Due riflessioni suggeriscono al Collegio detta decisione.

La prima di esse concerne la tardività del blocco della carta. Il cliente ha assunto, senza dimostrarlo, di aver tentato di comunicare lo smarrimento alla Banca sin dal 1 giugno, assumendo che "il servizio non risultava abilitato", riuscendovi, quindi, solo il 3 giugno.

Tali giustificazioni non risultano attendibili, alla luce di una semplice ma ineccepibile riflessione: se nei giorni 1, 2 e 3 giugno il cliente, al fine di bloccare la carta, ha chiamato il medesimo numero verde, non è attendibile la versione secondo la quale il servizio risultasse non abilitato nei primi due giorni (1 e 2 giugno) e abilitato il 3 giugno. Devesi, invece, ritenere, sulla base della documentazione offerta dall'intermediaria, che i primi tentativi di richiesta di blocco erano stati effettuati ad un numero diverso (e quindi errato) da quelli che la Banca aveva comunicato al cliente negli estratti conto dei primi sei mesi del 2008.

D'altra parte, la genericità delle modalità di smarrimento della carta e la inspiegabilità della circostanza secondo la quale si dichiara di essersi avveduto in data 1 giugno di uno smarrimento avvenuto il 30 maggio "in luogo e circostanze imprecisate", rende ancor più ingiustificato il ritardo con cui venne segnalato il blocco, tanto più che, stranamente, si è sempre parlato di smarrimento della carta e non del suo contenitore (portafoglio, borsa).

La seconda riflessione, invece, attiene alla evidente e macroscopica violazione delle norme contrattuali che concernevano gli obblighi di conservazione e di segretezza della carta e del pin.

A questo proposito, il Collegio, non può non richiamarsi al principio enunciato in precedenti decisioni riguardanti casi analoghi (ric. 312528/09; ric. 383492/09; ric. 4126377/09; ric. 472633/09): *"lo stretto lasso di tempo intercorso tra la commissione del furto (o dello smarrimento) e le operazioni fraudolente fa presumere che il pin non solo fosse contenuto nella borsa in cui vi era la carta ma anche che fosse facilmente individuabile e relazionabile alla carta bancomat"*, nonché dalla decisione del Tribunale di Milano del 4 aprile 2007 secondo la quale *"la banca non è responsabile nei confronti del cliente per i pagamenti effettuati senza il suo consenso con la carta sottratta, nel caso in cui lo stesso cliente non abbia conservato in luoghi separati il bancomat e l'annotazione del codice segreto"*.

Nella specie, la mancanza di elementi fattuali precisi circa le modalità (anche temporali e spaziali) dello smarrimento rende ancor evidente la mancanza di ogni regola di prudenza nella conservazione della carta e del pin.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 492 del 04 giugno 2010

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO