

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) SIRENA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) LEPROUX	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) NERVI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MARINARO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARINARO MARCO

Nella seduta del 19 dicembre 2014 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Il ricorrente dichiara (v. denuncia ai CC del 03/04/2014) che il 25/01/2014 veniva avvisato a mezzo sms da parte dell'intermediario di una transazione eseguita con la carta di credito per un importo di 1.589,00 MYR (valuta Malese) – pari a € 353,31 – effettuata su circuito VISA.

In particolare, riferisce di non avere mai eseguito l'operazione in questione e di avere proceduto il giorno stesso (25/01/2014) ad inviare un fax per bloccare la carta di credito.

Il ricorrente ha inoltrato reclamo in data 12/02/2014, reiterando la richiesta di rimborso in data 28/02/2014. Ha tuttavia ricevuto riscontro negativo in data 10/04/2014 motivato sulla base del fatto che il sistema attraverso il quale è stata disposta l'operazione sconosciuta è considerato "sicuro" dal circuito "verified by Visa".

In seguito, in data 3/04/2014, il ricorrente ha sporto denuncia dell'accaduto ai Carabinieri.

Il ricorrente ha proposto ricorso all'Arbitro richiedendo quindi il rimborso della somma di € 353,31.

L'intermediario resiste al ricorso e rileva di avere già rigettato la richiesta restitutoria

del cliente in data 10/04/2014, essendo emerso come l'operazione contestata sia stata disposta su un sito internet il cui esercente è stato censito come "sicuro" e certificato ad effettuare solo operazioni che necessitano dell'autenticazione del partecipante.

In particolare, l'operazione disconosciuta sarebbe stata disposta attraverso il sistema 3D-Secure (verified by Visa), che inibisce l'utilizzo della carta di credito in assenza di autorizzazione del titolare, prevedendo il sistema in questione l'inserimento del codice titolare, del codice riportato sul retro della tessera e della password personale.

La transazione, inoltre, sarebbe avvenuta su un sito internet qualificato da appositi protocolli di sicurezza previsti da circuiti internazionali, che permettono l'esecuzione di transazioni mediante l'utilizzo di credenziali note unicamente al titolare della carta.

Pertanto, l'intermediario chiede che il ricorso sia respinto.

DIRITTO

La controversia origina dalla richiesta di ripetizione di somme sottratte mediante l'utilizzo fraudolento della carta di credito del ricorrente.

La disciplina di riferimento per la soluzione del caso sottoposto all'esame di questo Collegio è contenuta nel D.lgs. 11/2010 ed in particolare negli artt. 7, 10 e 12. Infatti, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. b) (che individua gli obblighi a carico dell'utilizzatore dei servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento): *«L'utilizzatore abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento ha l'obbligo di ... b) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza».*

L'art. 10 codifica poi l'inversione dell'onere della prova: *«1. Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. - 2. Quando l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7».*

Alle norme citate si collega poi quella prevista dall'art. 12 (che regola la responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento), che al comma 1, dispone che *«Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utilizzatore non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b)»*; al comma 3, invece prevede 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'articolo 7, comma 1, lettera b), l'utilizzatore medesimo può sopportare per un importo comunque non superiore complessivamente a 150 euro la*

perdita derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento»; e in base al comma 4 «Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui all'articolo 7 con dolo o colpa grave, l'utilizzatore sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 150 euro di cui al comma 3».

La controversia in esame è relativa al disconoscimento di una operazione non autorizzata per la somma di euro 353,31 effettuata in data 25 gennaio 2014 (la carta è stata utilizzata alle ore 9.00, per compiere un'unica operazione per un acquisto).

Si rileva dall'istruttoria come il ricorrente abbia provveduto a richiedere il blocco della carta di credito inviando un fax il giorno stesso dell'avviso tramite sms dell'operazione fraudolenta e che poi abbia presentato denuncia dell'accaduto in data 3/04/2014.

L'intermediario rileva che l'operazione contestata "è stata disposta su un sito internet il cui esercente è stato censito come "sicuro" e certificato ad effettuare solo operazioni che necessitano dell'autenticazione del partecipante." In particolare, l'operazione disconosciuta sarebbe stata disposta attraverso il sistema 3D-Secure (verified by Visa), che inibisce l'utilizzo della carta di credito in assenza di autorizzazione del titolare, prevedendo il sistema in questione l'inserimento del codice titolare, del codice riportato sul retro della tessera e della password personale.

La transazione, inoltre, sarebbe avvenuta su un sito internet qualificato da appositi protocolli di sicurezza previsti da circuiti internazionali, che permettono l'esecuzione di transazioni mediante l'utilizzo di credenziali note unicamente al titolare della carta

Questo Collegio ha avuto modo di affrontare analoga questione rilevando come anche con la adesione al servizio "Verified by Visa" non possa considerarsi fornita prova certa dell'elemento del dolo o colpa grave del ricorrente, la cui presenza soltanto potrebbe integrare la sua responsabilità per l'accaduto. Non è invero escluso che una intrusione illecita nel sistema sia comunque potuta avvenire (in termini, Coll. Roma, dec. n. 1904/2014).

Deve dunque ritenersi applicabile nella specie la norma dell'art. 10, comma 2, D.lgs. 11/2010 e la domanda proposta con il ricorso deve essere integralmente accolta.

P.Q.M.

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, condanna l'intermediario a corrispondere la somma di euro 353,31 a favore della ricorrente, con interessi legali dalla data del reclamo al saldo.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MAURIZIO MASSERA