

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

nella seduta del 25 settembre 2012 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Il giorno 09.03.2011 la parte attrice era rimasta vittima di operazioni fraudolente, per un importo complessivo di € 1.750, eseguite con la tessera bancomat, emessa dalla convenuta e rubata dalla sua auto lasciata in sosta.

Nella stessa data la ricorrente sporgeva regolare denuncia presso P.G., integrata il successivo 15.03.2011, chiedeva il blocco della suddetta carta bancomat e presentava all'intermediario la richiesta di accredito della somma indebitamente sottratta.

A fronte della richiesta la banca si dichiarava disponibile a sostenere una parte del danno, riconoscendo alla ricorrente la somma di € 850. Con lettera del 18.03.2011, la ricorrente prendeva atto di tale disponibilità, nonché del fatto che le operazioni fraudolente erano state eseguite con l'utilizzo del codice personale segreto e che, pertanto, non ricorrevano i presupposti previsti dal contratto circa il mantenimento a suo carico dell'importo di € 150. Nella stessa data la ricorrente veniva accreditata della somma di € 850.

Con reclamo datato 31.03.2012 la ricorrente chiedeva la refusione totale del danno subito, dichiarando di aver sottoscritto la lettera del 18/03/2011 senza averla letta e, quindi, di non essersi accorta di aver dichiarato la mancata diligente custodia del codice personale segreto.

Pertanto, ribadiva che il codice personale segreto non era stato rubato unitamente alla carta in questione e di non aver mai ceduto la carta a terzi e di non aver rivelato ad alcuno il codice personale segreto.

Al reclamo la convenuta rispondeva con lettera del 18.04.2012 dichiarando di non poter dar corso all'ulteriore richiesta di rimborso, essendo previsto dall'istituto *“per le operazioni*



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

effettuate prima della denuncia” un rimborso massimo di € 1.000 *“con una franchigia a carico del cliente di € 150”*.

Nel ricorso (Prot. del 16.02.2012) la ricorrente ha chiesto il rimborso di € 750, sostenendo di avere diritto alla refusione totale del danno subito, meno la franchigia di € 150 e non al rimborso di un importo massimo di € 1.000 meno la franchigia, come le aveva comunicato la banca.

Nelle controdeduzioni, pervenute in data 03/04/2012, l'intermediario convenuto ha chiesto all'Arbitro *“di rigettare il ricorso, stante il fatto che sul contendere è già intervenuto accordo tra le parti o, in subordine, di respingere la richiesta avanzata dalla ricorrente in quanto infondata”*.

A tal fine ha rappresentato quanto segue:

- *“la velocità di esecuzione [delle operazioni cointestate] (14:41 e 14:45) rispetto al momento di commissione del furto (tra le ore 14:00 e le 14.30) fornisce la prova inequivocabile dell'immediato ritrovamento del PIN, da parte del ladro”*; *“in relazioni a tali evidenze non può che ritenersi integrata la fattispecie di colpa grave e/o l'inosservanza degli obblighi di custodia ai sensi delle...condizioni contrattuali”*
- *“risulta indubbio...che il comportamento della ricorrente non sia stato improntato a diligenza, avendo la stessa lasciato incustoditi i propri effetti personali”*; *“è pertanto evidente l'inosservanza degli obblighi di custodia contrattualmente previsti”*
- *“la banca e la ricorrente erano già pervenuti sulla questione ad una definizione della controversia”* e pertanto, a seguito di tale accordo, la banca ha accreditato sul conto intestato alla ricorrente la somma di € 850.

La Segreteria Tecnica ha trasmesso al ricorrente copia delle controdeduzioni in data 15.02.2012.

DIRITTO

Prima di esaminare nel merito la controversia sembra, tuttavia, opportuno riportare alcuni aspetti essenziali ai fini della decisione.

Oggetto del ricorso è la richiesta di € 750, pari all'importo sottratto fraudolentemente a seguito di furto del bancomat (€ 1.750) meno la franchigia (€ 150) e meno l'importo già rimborsato dalla banca (€ 850).

La ricorrente ha provveduto al blocco della carta e alla denuncia alla P.G. in data 09/03/2011, ovvero il medesimo giorno in cui si è avvenuto il furto. I prelievi e pagamenti sono stati eseguiti utilizzando la carta rubata e il codice PIN. Nessuna delle parti menziona la possibilità di utilizzo di servizi SMS alert.

L'intermediario convenuto ha allegato le condizioni contrattuali relative alla carta oggetto della presente controversia, sottoscritte dalla ricorrente.

La ricorrente ha ricevuto un rimborso di € 850, secondo quanto risulta dal documento sottoscritto in data 18.03.2011 e prodotto agli atti.

Ora, pare cogliere nel segno l'eccezione sollevata dall'intermediario resistente, secondo il quale la presente controversia ha già trovato una composizione bonaria tra le parti.

Infatti, pur potendosi prescindere da un analitico esame finalizzato a identificare la natura del documento sottoscritto dalla ricorrente nel marzo 2011 – non può revocarsi in dubbio che la medesima abbia accettato la somma offerta dall'intermediario resistente, rilasciandone regolare quietanza e non solo omettendo qualsiasi espressa riserva di far valere ogni ulteriore eventuale diritto risarcitorio, ma addirittura ammettendo – seppur indirettamente – di aver agito con dolo e/o colpa grave con riferimento alla vicenda all'origine della presente controversia.

Per le ragioni esposte l'istanza della ricorrente non pare degna di accoglimento.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 3552 del 31 ottobre 2012

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO