

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente (Estensore) |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Avv. Valerio Sangiovanni | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Avv. Guido Sagliaschi | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 27 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 Ricorrente, nel reclamo del 10 dicembre 2011, ha disconosciuto le operazioni compiute sul suo c/c online tra il 28 settembre e il 2 dicembre 2011 per un totale di € 5.608,70. L'Istante ha precisato di non aver mai utilizzato la carta di debito appoggiata al c/c né di averla ceduta a terzi; il c/c è stato da lui utilizzato solo con la funzione di deposito. Il Ricorrente ha ipotizzato una clonazione della carta.

In data 9 marzo 2012 l'Interessato ha sollecitato, con ulteriore reclamo, la ripetizione di quanto fraudolentemente sottratto dal suo c/c, rettificandone l'importo ad € 4.655,45 in quanto, tramite un "Accredito Mastercard", è rientrato nella disponibilità di € 953,25.

In data 18 aprile 2011 l'Intermediario ha risposto al reclamo precisando che la richiesta di "Chargeback" ha avuto esito positivo solo per un importo complessivo di € 1.070,40, mentre per le altre operazioni non è possibile procedervi *"in quanto il sito sul quale sono state eseguite tali transazioni è considerato come "sicuro" dal circuito Mastercard"*. L'Intermediario ha invitato il Ricorrente a iscriversi al servizio *"MasterCard Secure Code (...) che (...) garantisce una maggior tutela per gli acquisti online effettuati su siti e-commerce convenzionati"*; tale servizio è gratuito e consente l'ulteriore controllo dato dall'inserimento di una *"password personale"* prima della conclusione di ogni transazione. Nel ricorso, presentato in data 28 maggio 2012, il Ricorrente ha richiamato quanto esposto in sede di reclamo e in particolare ha ribadito di non aver mai utilizzato la carta né per effettuare prelievi dallo sportello né online e che la carta non è mai uscita dal suo possesso.

L'Intermediario ha presentato le controdeduzioni con PEC tramite il Conciliatore Bancario il 31 agosto 2012, precisando che l'operazione è stata eseguita mediante l'inserimento corretto di tutti i dati, sia del titolare che della carta. Il contratto sottoscritto dal Ricorrente in



data 13 aprile 2010 prevedeva l'apertura di un c/c online al quale è stata "associata una Carta a tecnologia microchip (...) la quale, alla funzionalità di carta di debito per prelievi e pagamenti su circuito [dell'Intermediario] (...) associa anche le funzionalità di carta di prelievo e di pagamento elettronico (sia su Pos esercenti, che presso ATM di altri Istituti, che on line su siti internet) tramite circuito mondiale Mastercard"; la carta è stata attivata in data 27 aprile 2010 e bloccata in data 2 dicembre 2011. Il Resistente ha ribadito quanto precisato nella risposta al reclamo e, in particolare, che il Ricorrente avrebbe potuto evitare l'operazione fraudolenta iscrivendosi al servizio di sicurezza aggiuntivo ("MasterCard Secure Code") e che solo se si è iscritti a tale servizio è possibile effettuare il "chargeback" dell'operazione. Nel caso di specie l'operazione poteva essere conclusa validamente col solo inserimento del numero della carta, della scadenza, del codice CW2 e del nome e cognome del titolare. Il Resistente ha indicato la procedura da seguire per iscriversi al servizio di sicurezza aggiuntivo precisando che tutti i Clienti vengono informati della sua importanza e l'informativa è stata resa sicuramente anche al Ricorrente il quale, quindi, ha volontariamente tralasciato l'iscrizione rendendo "del tutto inutile" il sistema. Questo suo comportamento implica che, in ossequio a quanto disposto dai "regolamenti stabiliti dai Circuiti Internazionali", l'Intermediario non possa "pretendere lo storno e il riaccredito di transazioni contestate" qualora l'esercente del sito su cui è stata effettuata la transazione aderisca al "MasterCard Secure Code" e il titolare della carta no. Il Resistente evidenzia come colui che ha effettuato l'operazione fosse a conoscenza dei dati della carta, ma, non risultano intromissioni nei servizi informatici del Resistente, le informazioni devono essere state acquisite dal server del Ricorrente.

Viene poi specificato che oggetto di contestazione non è una "clonazione carta" (come sostenuto dal Ricorrente), ma un utilizzo online, affermazione basata sull'assenza di tentativi di prelievo su terminali ATM o lettori POS degli esercenti commerciali.

L'Intermediario ritiene pertanto che l'operazione fraudolenta ricada sotto la responsabilità del Ricorrente il quale non ha adottato idonei o sufficienti mezzi di "protezione hardware e software della connessione internet (...) o per incauta erogazione degli stessi dati a sconosciuti"; da questa mancanza è derivato l'evento fraudolento.

Perché possa configurarsi il diritto al risarcimento, ex art. 1218, il Ricorrente dovrebbe dimostrare la responsabilità del debitore, l'esistenza di un inadempimento e la violazione di un obbligo a carico dell'Intermediario, prove non fornite dal Ricorrente il quale, al contrario, non contesta all'Intermediario di aver eseguito ordini di pagamento irregolari. Il Resistente ha precisato di essere contrattualmente tenuto a eseguire gli ordinativi di pagamento se correttamente effettuati, non avendo neppure ricevuto segnalazioni sullo smarrimento o il furto dei codici personali da parte del Ricorrente.

L'Intermediario ha concluso ritenendo che, nel caso di specie, il Ricorrente sia incorso in colpa grave per aver custodito la carta e i codici personali con "evidente imprudenza" e ha chiesto al Collegio di "respingere l'istanza del ricorrente, in quanto infondata per i motivi sopra esposti".

DIRITTO

Giova puntualizzare che le operazioni contestate sono state eseguite dopo l'entrata in vigore del D. Lgs. n. 11/2010.

Il Ricorrente afferma di utilizzare il c/c solo a fini di "deposito". Tale affermazione sembra riscontrabile sia nelle giacenze evidenziate dall'estratto prodotto sia dallo svolgimento dei fatti.

Il Ricorrente nel modulo di ricorso non quantifica la somma richiesta, rinviando al modulo; tuttavia alcuni importi sottratti sono stati recuperati e restituiti. Secondo l'intermediario non sarebbero stati ancora restituiti € 4.538,66. In mancanza di evidenze contabili a supporto



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

di diverse quantificazioni è quest'ultima la somma che deve essere presa in considerazione corrispondendo a un'ammissione del resistente. Puntualizzato ciò, il Collegio, richiamato il proprio costante indirizzo interpretativo in materia di frodi informatiche successive alla entrata in vigore del D. Lgs. n. 11/2010 (1° marzo 2010) di recepimento della PSD (Direttiva 2007/64/CE), orientamento non ancora recepito dall'intermediario in questione; considerato che in base a tale indirizzo nel caso di specie è applicabile la franchigia di € 150,00.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 4.388,66.

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