

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) GAMBARO	Presidente
(MI) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) ORLANDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RONDINONE	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) TINA	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore ORLANDI MAURO

Nella seduta del 04/03/2014 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Espone la ricorrente che “il giorno 28.03.2013 [...] tra le 11,20 e le 11,40” veniva derubata del portafoglio contenente fra l'altro il bancomat emesso dalla convenuta. Nella circostanza, “non avendo con [sé] i numeri telefonici necessari” la cliente ha “chiesto subito a [suo] marito di bloccare la carta”. Il 15 aprile in seguito all'addebito delle spese fatte con” lo strumento di pagamento de quo la ricorrente apprendeva che “dalle 11,35 e le 12.07” sono stati effettuati “prelievi in contante per un totale di 650,00 € (più 26 € di commissioni per prelievo contante) e una spesa in un negozio di abbigliamento per una cifra di 658,00 €”. “Il totale di 1.334,00 [...] sommando la spesa da [lei] effettuata nel mese di marzo, si arriva [...] ad un totale di spese di 1.383,50, superiore al massimale di 1.300,00 previsto dal [...] contratto”. Dopo aver disconosciuto le operazioni, la cliente riceveva una missiva dall'intermediario con cui le rendeva noto di acconsentire al riaccredito della somma di € 658,00 € relativa all'acquisto sopra menzionato comprensiva della franchigia di € 150,00. Diversamente non le venivano restituite le ulteriori somme poiché le relative transazioni sono state compiute grazie alla digitazione del PIN corretto. La ricorrente adiva

l'ABF precisando che non custodiva il PIN nel portafoglio rubato e lo stesso comunque "non era scritto in nessun altro luogo"; "la banca dovrebbe dare prova di una eventuale negligenza nella custodia del PIN e non semplicemente ipotizzarlo".

Replica l'Intermediario, che l'oggetto del contendere riguarda solo i prelievi in contanti essendo l'ulteriore transazione sconosciuta con il reclamo già rimborsata.

Nel merito, "il codice segreto non è presente sulla carta di credito e NON è nemmeno conservato negli archivi della società che ha emesso la carta. Il PIN, infatti, è cifrato-calcolato in base ad un algoritmo di cifratura Triplo Des (Data Encryption Standard) con chiave ABI - e, come richiesto dallo standard "PCI data security standard", è gestito in modo cifrato all'esterno dell'organizzazione che gestisce i POS e non è registrato sui sistemi [dell'intermediario]. Tutto questo rende impossibile, a borseggiatori di strada, ricavare, in una manciata di minuti, il PIN di una carta rubata per prelevare contanti. Se poi guardiamo la cronologia degli avvenimenti, notiamo che la carta è stata rubata verso le 11.30 mentre le operazioni di prelievo sono avvenute alle 11.35 e alle 11.48. Un lasso di tempo così ristretto tra il furto e i prelievi non può essere spiegato diversamente se non che la Ricorrente custodiva nello stesso portafogli carta e codice.

La ricorrente chiede al Collegio il rimborso di € 676,00. L'intermediario insiste per il rigetto.

DIRITTO

Viene in rilievo la pronuncia del Collegio di coordinamento n. 5304/13, secondo cui, coerentemente con la giurisprudenza consolidata dell'ABF, non può reputarsi provata, neppure in via presuntiva, la colpa grave dell'utilizzatore sulla base dei soli utilizzi fraudolenti in tempi alquanto ravvicinati rispetto al furto; v'è infatti la necessità che siano esaminati, in relazione alla concreta fattispecie di volta in volta posta al vaglio dell'Arbitro, ulteriori elementi di fatto che siano – per l'appunto – gravi, precisi e concordanti ed in relazione ai quali vi sia un elevato grado di probabilità che detti utilizzi fraudolenti siano ascrivibili alla condotta gravemente colposa dell'utilizzatore, il quale con il proprio comportamento abbia casualmente contribuito al verificarsi dell'evento. Nel caso di specie la ricostruzione dei fatti, operata anche da parte ricorrente, è tale da far ritenere sussistente proprio detta serie univoca e concordante di elementi atti a dimostrare un contegno gravemente colposo da parte del ricorrente. La sottrazione della carta, infatti, rientra in uno di quei casi qualificabili come "furto con destrezza", più volte portati alla cognizione dell'ABF; ciò premesso non può mancarsi di rilevare che il ricorrente avesse lasciato la propria borsa in posizione chiaramente visibile e, dunque, facilmente sottraibile anche in un arco temporale di pochissimi minuti (come in effetti è avvenuto, mentre lo stesso scendeva dall'auto, lasciandola così incustodita, per raccogliere le chiavi e successivamente per lasciarle in prossimità del ritrovamento). Successivamente al furto (collocato dalla ricorrente nell'arco tra le 11.20 e le 11.40), gli ordini fraudolenti sono avvenuti con successo a soli quindici minuti (il primo alle 11.35): questo ristrettissimo arco temporale è incompatibile con l'eventualità che i ladri abbiano proceduto a digitare il PIN per tentativi, denotando invece che – al contrario – essi dovessero necessariamente conoscerlo.



La successione temporale degli eventi può, insomma, far desumere con un elevato grado di probabilità che il PIN fosse conservato unitamente alla carta e ad essa immediatamente associabile, al punto da renderne particolarmente agevole la digitazione per porre in essere le operazioni oggi contestate. Tale comportamento ascrivibile al ricorrente evidenzia, allora, una violazione gravemente colposa degli obblighi di conservazione e di sicurezza sullo stesso gravanti, sia in relazione alle disposizioni di legge, sia in relazione alle disposizioni contrattuali.

P. Q. M.

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO