COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) PAGLIETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) RECINTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) NERVI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CHERTI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGLIETTI MARIA CECILIA

Nella seduta del 11/05/2017 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Subìto, in data 29 settembre 2016, tra le ore 11 e le ore 12, il furto della carta di credito che provvedeva a bloccare alle ore 13.19, la parte ricorrente lamenta di aver subito un prelievo fraudolento POS di € 500,00 (documentato esser avvenuto alle 12.10). In sede di denuncia alle autorità competenti il giorno medesimo, la parte ricorrente riferiva che al momento del furto la carta era custodita, insieme ad altri effetti personali, nel proprio portafogli, sottratto dalla propria autovettura. Chiede il rimborso della somma di € 500,00 oltre agli interessi legali pro tempore dalla data di ricezione del reclamo.
Costituitosi, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso, rilevando che l'operazione disconosciuta è stata effettuata in piena conformità rispetto ai limiti del plafond disponibile, con corretta registrazione, contabilizzazione e, soprattutto, autenticazione sulla relativa memoria di spesa, verosimilmente riconducibile a quella del cliente. Posto che l'alert telefonico predisposto al momento dell'operazione risulta correttamente recapitato, e che, come affermato dal ricorrente in sede di denuncia, non si evince alcun segno di scasso sulla vettura del ricorrente, lasciando dunque presumere che essa sia stata lasciata aperta, l'intermediario chiede, in via principale, il rigetto del ricorso in quanto infondato e,

in via subordinata, l'applicazione della franchigia ai sensi dell'art. 12,comma 3, d.lgs. 11/2010.

DIRITTO

La fattispecie in esame (ripetizione della somma addebitata al ricorrente in seguito all'utilizzo fraudolento della sua carta di pagamento) è stata più volte sottoposta all'attenzione dell'ABF, che ha fondato le proprie decisioni, da un lato, sulla valutazione dell'adeguatezza del sistema di protezione adottato dall'intermediario, dall'altro sull'adempimento del corretto obbligo di custodia dello strumento di pagamento da parte dell'utilizzatore (cfr., ex multis, Coll. Roma, decisione n. 5329/2014).
Quanto a questo secondo aspetto, ritiene il Collegio che la parte ricorrente non abbia rispettato gli obblighi di sicurezza nella custodia della propria carta bancomat e del pin (cfr. art. 7, comma 1, lett. a) e comma 2, d.lgs. 11/2010), per la considerazione, dirimente rispetto a qualunque altra considerazione, delle modalità di custodia dello strumento di pagamento.
Per indirizzo costante di questo Arbitro le fattispecie in cui lo strumento di pagamento viene lasciato "incustodito" in luoghi privati (quale un'autovettura) configurano ipotesi di colpa grave soprattutto laddove lo strumento di pagamento sia stato lasciato all'interno dell'autovettura. Di particolare rilievo, a tale proposito, appare la circostanza riferita dallo stesso ricorrente, secondo cui l'automobile non presentasse segni di effrazione, a riprova del fatto che lo strumento non fosse stato diligentemente custodito (Collegio di Roma, Decisione n. 9528 del 25.10.2016).
La condotta del ricorrente, dunque, si è concretizzata nel lasciare incustodito lo strumento di pagamento senza specifici accorgimenti, favorendo in tal modo la sottrazione e configurando una colpa grave nella custodia della propria carta, non avendo la ricorrente osservato "quel grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato da tutti" (ex multis Cass. civ., 19 novembre 2001, n. 14456, definizione costantemente condivisa da questo Arbitro: Coll. Roma, decisione n. 308/2015).
Questo Collegio, in applicazione degli artt. 7, comma 1, lett. b, e 12, comma 4, D.lgs. 11/2010, ravvisa nel comportamento della ricorrente una grave violazione degli obblighi di custodia della carta (Coll. Roma, Decisioni nn. 2265, 5525, 5569 del 2014; e n. 8138 del 2015).
Va tuttavia rilevato che anche la condotta dell'intermediario non appare esente da censure.
Posto che ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010 "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", è onere dell'intermediario dimostrare le modalità di prestazione dell'operazione di pagamento. Nel caso di specie, la resistente fornisce evidenza delle modalità di utilizzazione della carta, producendo i memoranda di spesa attraverso i quali effettuare la comparazione tra la sottoscrizione in calce alla nota di spesa presentata dall'intermediario con quella del ricorrente e provare la riconducibilità al medesimo. Dall'analisi delle due firme, il Collegio rileva, tuttavia, una difformità tra le sottoscrizioni – benchè non manifesta -, e il dubbio che quella del memorandum sia firma contraffatta.

Posto che, per orientamento consolidato dell'ABF, i pagamenti con carta di credito sono opponibili al titolare solo se la firma apposta in calce ai relativi scontrini di spesa sia riconducibile al medesimo, avendo tale firma l'effetto di delegare l'emittente a pagare una determinata somma all'esercente, la sottoscrizione del memorandum di spesa rappresenta un elemento indefettibile della fattispecie delegatoria (Collegio di Roma, Decisione n. 9178 del 14 ottobre 2016). Se come nel caso di specie, emerge una difformità – pur non palese - tra le sottoscrizioni dei memoranda di spesa in atti e la sottoscrizione del ricorrente, è onere dell'intermediario, nel dubbio, verificare l'autenticità della firma, eventualmente chiedendo all'utilizzatore della carta di esibire il proprio documento di identità, allo scopo di avere certezza della corrispondenza tra la titolarità del documento e la persona dell'utilizzatore.
Dalle considerazioni che precedono emerge la sussistenza di una concorrente responsabilità del ricorrente e dell'intermediario nella causazione del danno, che può quantificarsi nella misura del cinquanta per cento ciascuno. La domanda può pertanto essere accolta solo parzialmente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 250,00 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 alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MAURIZIO MASSERA