



## COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BLANDINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) SANTAGATA DE CASTRO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) GIGLIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ANTONIO BLANDINI

Seduta del 08/11/2018

### FATTO

Il ricorrente afferma che, a seguito di un controllo della lista movimenti della propria carta, veniva a conoscenza dell'esecuzione fraudolenta, in data 27 aprile 2018, di 4 operazioni di pagamento eseguite mediante tecnologia contactless, per un importo totale di € 60,26.

Dichiara di aver smarrito la propria carta: provvedeva pertanto a sporgere denuncia alle autorità competenti e a bloccare la carta, senza però riuscirci subito in quanto la linea cadeva subito e pertanto il blocco è avvenuto la mattina successiva allo smarrimento.

Con nota di contestazione importi il ricorrente disconosceva formalmente le operazioni fraudolente, richiedendone l'integrale rimborso; detta richiesta era rigettata dall'intermediario che, nel riscontrare il reclamo, affermava di non poter provvedere al rimborso in quanto le operazioni erano risultate legittime.

Il ricorrente richiede la restituzione dell'intero importo relativo alle 4 operazioni contestate, pari ad € 60,26.

Costitutosi ritualmente, l'intermediario ha chiesto di respingere il ricorso, eccependo la correttezza delle operazioni contestate, effettuate senza alcuna anomalia, come risulta dai riscontri informatici effettuati, sottolineando che le stesse sono state disposte con carta dotata di microchip, la lettura "fisica" del chip della carta originale, come indicato dal simbolo relativo alla modalità "contactless".



Rileva inoltre che appare inverosimile quanto affermato dal cliente in ordine al tardivo blocco, essendo il numero verde dedicato al blocco attivo 24 ore su 24, osservando che il ricorrente poteva anche disabilitare la funzione contactless.

Osserva che il ricorrente non fornisce alcuna indicazione del luogo dove è avvenuto il furto o lo smarrimento, sottolineando che detta circostanza lascia desumere che l'utilizzo fraudolento della carta è avvenuto in conseguenza dell'incauta custodia da parte del titolare della carta.

In sede di repliche, il ricorrente osserva che la modalità contactless rappresenta un problema per l'utilizzatore in quanto rende utilizzabile la carta senza digitazione del PIN e non tutela adeguatamente in caso di smarrimento. Afferma che in sede di sottoscrizione della carta evidenziava dubbi sul tale modalità, ma l'addetto affermava che la modalità contactless era obbligatoria e non disattivabile, contrariamente a quanto indica l'intermediario.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso rilevando l'assenza di ogni sua responsabilità e, in subordine, l'applicazione della franchigia di € 50,00 di cui all'art. 12, comma 3 del D.Lgs. n. 11/2010, come recente modificato D.lgs 15 dicembre 2017 n. 2018.

## DIRITTO

Parte ricorrente non ha prodotto alcuna documentazione contabile. La resistente ha invece prodotto la nota di contestazione importi effettuata in sede di reclamo, con evidenza delle 4 operazioni fraudolente, consistenti in pagamenti compiuti mediante tecnologia contactless in data 27 aprile 2018 dalle 11.24 alle ore 11.37 per un importo di € 60,26.

Dalla documentazione presentata si evince che il ricorrente è stato vittima dello smarrimento di alcuni documenti tra cui la carta, in data 27 aprile 2018, e in seguito veniva effettuati 4 pagamenti fraudolenti, come da denuncia resa dal ricorrente.

L'intermediario afferma che i 4 pagamenti sono stati effettuati con tecnologia contactless, ovvero senza digitazione del PIN, e rileva che le evidenze elettroniche tracciate nei log delle transazioni sconosciute, mostrano che le stesse risultano effettuate mediante la lettura "fisica" del chip della carta originale, come indicato dal simbolo relativo alla modalità "contactless" presente nella colonna Input mode" della schermata prodotta in atti dall'intermediario.

La resistente lamenta altresì un tardivo blocco della carta avvenuto in data 28 aprile 2018, giorno successivo al furto/smarrimento, alle ore 8.19. Il ricorrente motiva il tardivo blocco dovuto alla impossibilità di contattare il numero verde dedicato. Tuttavia, tale ritardo risulta scarsamente rilevante ai fini della decisione, atteso che le operazioni fraudolente sono state compiute tutte immediatamente dopo che il ricorrente aveva perso la disponibilità della carta contactless.

Ebbene, intanto si evidenzia come nel caso di specie vi siano ben cinque operazioni compiute con il medesimo soggetto a distanza di pochi minuti l'una dall'altra (la prima, negata, le altre quattro ammesse): ciò che è rilevante anche ai sensi dell'art. 8, lett. b) n. 2 del d.m. 30 aprile 2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della legge 17 agosto 2005, n. 166, recante «Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento»), atteso il numero di autorizzazioni richieste, sia concesse che negate, superiore al limite massimo di tre, che determinano un rilevante rischio di frode, pretermesso dall'intermediario – quantomeno con riferimento alle ultime due operazioni.

Ebbene, ai sensi del D. Lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010, solo in caso di utilizzo fraudolento, di dolo o colpa grave dell'utilizzatore le conseguenze pregiudizievoli derivanti dall'abusivo utilizzo dello strumento cedono a carico di quest'ultimo. Aldilà dell'ipotesi di vera e propria



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

frode, che nella specie non viene neppure dedotta, normalmente, in dottrina e giurisprudenza tali situazioni – di dolo o colpa grave – si rinvergono nelle circostanze di fatto che consentono di presumere la intervenuta custodia del pin unitamente alla carta, ciò che è vietato dalla consueta disciplina contrattuale; o, peggio, l'incauta rivelazione del pin al malfattore. Nel caso delle carte contactless, tuttavia, non si ravvisa una fattispecie siffatta, non essendovi alcun pin da digitare, e potendosi utilizzare la carta semplicemente appoggiando la stessa al terminale apposito, senza ulteriore identificazione del titolare della carta stessa.

Conseguentemente, nella ripartizione delle responsabilità, e pur nella consapevolezza della difficoltà per l'intermediario, in presenza di carta contactless, di avvalersi di peculiari presidi di sicurezza tali da evitare esiti siffatti, alla luce della disciplina vigente, le conseguenze di prelievi indebiti conseguenti a smarrimento o sottrazione di carta contactless debbono cedere a carico dell'intermediario stesso. Ciò specie in presenza di indici di anomalia – come nella specie costituiti dal numero delle operazioni fraudolente, dalla loro ripetitività in un lasso di tempo ristretto, presso un medesimo esercizio commerciale – tali da dover far scattare sistemi anti-frode, nel caso rimasti invece dormienti.

La mancata produzione dei contratti a cura delle parti non rende neppure possibile valutare la fondatezza dell'istanza di parte resistente relativa alla sussistenza del diritto di quest'ultima alla applicazione della franchigia.

Il ricorso pertanto merita di essere accolto. Conseguentemente questo Arbitro dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione, in favore del ricorrente, della somma di euro 60,26.

#### **P.Q.M.**

**In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione della somma di € 60,26.**

**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

GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO