

## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) COTTERLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) FERRANTE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) MUNARI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) GRAPPELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA

Seduta del 02/07/2019

### FATTO

Parte ricorrente chiede la restituzione delle somme corrispondenti all'importo di operazioni disconosciute a seguito della perdita del possesso dello strumento di pagamento, oltre agli interessi e spese legali.

Più precisamente, parte ricorrente:

- ha dichiarato che in data 12/07/2018, ha subito il furto dello strumento di pagamento in controversia con il quale sono state effettuate delle operazioni fraudolente;
- ha quindi affermato di aver immediatamente bloccato la carta;
- nel verbale di denuncia ha precisato che il codice PIN della carta non era custodito insieme alla stessa;
- inoltre ha dichiarato di essersi accorta di non avere più con sé il bancomat alle ore 22.00 del 12/07/2018 mentre stava effettuando un pagamento presso un esercizio commerciale; l'ultima volta che ha utilizzato la carta è stata alle ore 19.00 della stessa giornata (cfr. verbale di denuncia);
- ha infine rilevato che l'intermediario non ha provato la colpa grave del cliente.

La parte ricorrente ha dunque chiesto il rimborso delle somme oggetto di disconoscimento pari ad € 2.315,58 oltre a interessi e spese legali.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, ha rappresentato:

- ha richiamato la descrizione dei fatti accaduti effettuata dalla parte ricorrente;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- ha ritenuto che, verosimilmente, alla carta era associato il relativo codice PIN con conseguente colpa grave del cliente;
- ha svolto analitiche considerazioni sulla sicurezza dello strumento di pagamento in controversia evidenziando come le operazioni siano state effettuate al primo tentativo, mediante lettura del chip e senza anomalie;
- inoltre, dalle verifiche effettuate sull'ATM dal quale sono stati fatti i prelevamenti non sono emerse disfunzioni dello stesso;
- ha infine svolto considerazioni in merito ai c.d. indici di anomalia ex D.M. 112/2007 rilevando come non sia possibile per la banca eseguire un controllo su tutte le operazioni che vengono eseguite dai propri clienti e pertanto detti indici rilevano in una prospettiva *ex post* e non in via preventiva.

L'intermediario resistente ha quindi concluso chiedendo:

- in via principale che il ricorso sia respinto;
- in via subordinata che sia riconosciuto un concorso di responsabilità della parte ricorrente.

Nelle repliche la parte ricorrente:

- ha rilevato come la parte resistente non abbia provato la colpa grave del cliente;
- ha osservato come dai LOG prodotti dalla resistente emergerebbe come due operazioni sarebbero state effettuate senza inserimento del PIN;
- ha eccepito l'inattendibilità della perizia prodotta dall'intermediario in quanto redatta sei anni fa e comunque non riferita al circuito con il quale sono state effettuate le transazioni sconosciute.

Nelle controrepliche l'intermediario si è rimesso alle controdeduzioni presentate precisando che la dicitura "pin not used" significa che l'operazione è stata effettuata mediante firma dello scontrino.

## DIRITTO

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

Le operazioni contestate sono disciplinate dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Le operazioni contestate sono state effettuate in data 12/07/2018 e sono rappresentate da n. 1 prelevamento ATM e n. 5 pagamenti POS presso diversi esercizi commerciali, per complessivi € 2.315,59 (si ricorda che parte ricorrente ha chiesto la refusione di € 2.315,58).

L'intermediario ha dichiarato che le operazioni sono state effettuate mediante lettura del microchip e corretta digitazione del PIN.

La parte resistente, quale evidenza dell'autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni di pagamento contestate, ha prodotto idonea documentazione.

L'intermediario ha dichiarato che il blocco dello strumento di pagamento è stato effettuato il giorno del furto, alle ore 22.24.

La parte ricorrente ha dichiarato di aver bloccato la carta, verso le ore 22.00, immediatamente dopo essersi accorta di non essere più in possesso della stessa.

La denuncia è stata sporta in data 13/07/2018.

Il disconoscimento delle operazioni è stato effettuato in data 19/07/2018.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Si rappresenta che le operazioni disconosciute sono state effettuate antecedentemente al blocco.

Le parti non hanno svolto considerazioni in merito all'eventuale attivazione del servizio di sms alert.

Non è stato prodotto il contratto relativo allo strumento di pagamento in controversia dal quale possano evincersi eventuali deroghe alla disciplina di cui al d.lgs. 11/2010 ammesse per i soggetti non consumatori nonché la franchigia.

Dal verbale di denuncia e di successiva integrazione emerge che:

- (i) la perdita del possesso del bancomat è avvenuta in data 12/07/2018 tra le 19.00 (ora di ultimo utilizzo da parte del ricorrente) e le ore 22.00;
- (ii) la parte ricorrente ha inoltre dichiarato che il PIN non era custodito unitamente allo strumento di pagamento.

L'orario della prima operazione fraudolenta rispetto al dichiarato orario del furto è alle h. 19.50

Il Collegio, ricordato che le operazioni contestate sono state compiute successivamente all'entrata in vigore del decreto di recepimento della direttiva 2015/2366 (c.d. PSD2); richiamato il costante indirizzo interpretativo dei Collegi ABF in materia di furto e conseguente utilizzo fraudolento di strumenti elettronici di pagamento, non ancora recepito dall'intermediario in questione (cfr. la decisione n. 6168/2013 del Collegio di Coordinamento); considerato che in base a tale indirizzo l'intermediario non risulta aver fornito adeguata prova della colpa grave di parte ricorrente; considerato che in base a tale indirizzo nel caso di specie è applicabile la franchigia di € 50; considerato che vanno riconosciuti gli interessi legali in favore di parte ricorrente.

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

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 2.265,58, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA