

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) FAUSTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CETRA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENAZZO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PIER LUIGI FAUSTI

Seduta del 25/06/2019

FATTO

Parte ricorrente riferisce che ignoti rubavano il suo portafoglio, il 16/11/2018; il furto è avvenuto penetrando all'interno dell'auto mediante rottura del vetro posteriore. Venivano effettuati n.4 prelievi non autorizzati, per una somma di € 1.250,00, di cui chiede con il ricorso, il rimborso.

L'intermediario afferma:

- che il cliente subiva il furto del proprio portafoglio, asportato dall'interno dell'auto in sosta;
- che le operazioni sconosciute sono avvenute presso ATM situati in prossimità del luogo del furto, a distanza di pochi minuti e in rapida successione (pertanto asserisce che il PIN fosse facilmente individuabile); tali transazioni sono antecedenti all'orario del blocco della carta;
- che la carta era provvista di *microchip* e che i prelievi sono stati effettuati tramite digitazione del codice PIN; inoltre risultano ulteriori tentativi di prelievo non andati a buon fine per fondi insufficienti e carta bloccata;
- che il cliente non ha osservato un'adeguata diligenza nella custodia degli effetti personali (portafoglio e cellulare) e ciò costituisce negligenza e colpa grave.

L'intermediario chiede pertanto che il ricorso sia rigettato.

Il ricorrente, in risposta alle controdeduzioni, precisa che:

- la carta Bancomat era conservata nell'autovettura chiusa ed in posizione non visibile;
- l'autovettura era parcheggiata in un parcheggio pubblico, solo occasionalmente non custodito;
- non era presente il PIN riconducibile alla carta stessa, né sul telefono cellulare (protetto da blocco digitale) né altrove.

Ribadisce quindi le richieste contenute nel ricorso.

L'intermediario, in risposta alle repliche, afferma che le operazioni contestate risultano effettuate mediante inserimento del PIN al primo tentativo, senza errori nella digitazione e in un lasso temporale ristretto. Con riferimento all'obbligo di custodia dello strumento di pagamento e del PIN, ribadisce pertanto la condotta colposa della parte ricorrente e le conclusioni già evidenziate nelle controdeduzioni.

DIRITTO

L'evento è retto dalla disciplina contenuta nel d. lgs. n. 11 del 2010, il quale dispone (art. 12, co. 3) che "salvo il caso in cui l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento, prima della comunicazione eseguita ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera b), (*scil.*: la comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato appena ne viene a conoscenza) l'utilizzatore medesimo può sopportare per un importo comunque non superiore a 150 euro (dal 13 gennaio 2018 € 50,00) la perdita derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento". La responsabilità dell'uso non autorizzato è in definitiva addossata in via legale ed obiettiva all'intermediario, salvo questi provi il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore; in caso di mancata prova, per l'utilizzatore è disposta una responsabilità limitata pari alla "franchigia" di € 150,00 (dal 13 gennaio 2018, € 50,00).

Il Collegio, richiamato il proprio costante indirizzo interpretativo in materia di smarrimento/furto e conseguente utilizzo fraudolento di strumenti elettronici di pagamento; richiamata anche la conforme giurisprudenza di legittimità (Cass. 3 febbraio 2017, n. 2950 e 12 aprile 2018, n. 9158); viste le modalità ed i tempi di utilizzo degli strumenti risultanti dai fatti esposti; ritiene che, l'intermediario non abbia fornito adeguata prova della colpa grave di parte ricorrente. In base al consolidato indirizzo nel caso di specie è applicabile la franchigia di € 50,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.200,00.

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



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA