

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) BERTI ARNOALDI VELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) DI STASO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore BARBARA PETRAZZINI

Seduta del 25/06/2019

FATTO

Con ricorso presentato in data 9 gennaio 2019, la ricorrente ha chiesto la restituzione di 1.037 euro, quale importo di tre pagamenti *on line* non autorizzati.

Riferisce di essere titolare della carta di credito prepagata n. ***072 rilasciata dall'intermediario convenuto; che in data 16 luglio 2018 il suo numero di cellulare era stato disabilitato da un soggetto che aveva contestualmente attivato una nuova utenza a suo nome, senza che l'operatore ne verificasse l'identità; che la stessa sera ignoti eseguivano tre pagamenti *on line* non autorizzati per complessivi 1.037,00 euro.

Presentata denuncia, proponeva in data 19 luglio reclamo per il disconoscimento delle transazioni e, a fronte di negativo riscontro da parte dell'intermediario, reiterava la richiesta di rimborso davanti a quest'Arbitro.

L'intermediario resistente non ha presentato controdeduzioni, restando assente nel procedimento.

DIRITTO

La questione concerne la richiesta, avanzata dalla ricorrente nei confronti dell'intermediario, di ripetizione dell'importo di tre operazioni *on line* dalla stessa non autorizzate.

La normativa di riferimento per la soluzione del caso sottoposto all'esame di questo Collegio è contenuta nel d.lgs. 11/2010 (emanato in attuazione della Direttiva 2007/64/CE e successivamente modificato nel 2017, in attuazione della Direttiva 2015/2366/UE) e, in particolare, negli artt. 7, 10 e 11.

Ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a) e b), d.lgs. 11/2010 (che individua gli obblighi a carico dell'utilizzatore dei servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento), «L'utente abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento ha l'obbligo di: a) utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso e che devono essere obiettivi, non discriminatori e proporzionati; b) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza».

L'art. 10 d.lgs. 11/2010 codifica poi l'inversione dell'onere della prova: «1. Qualora l'utente 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. -(...)- 2. Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, non è di per se' necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, ne' che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. E' onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente».

Infine, secondo quanto statuito dall'art. 11, comma 1, d.lgs. 11/2010 (e fatto salvo l'art. 9), «nel caso in cui sia stata eseguita un'operazione di pagamento non autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa al pagatore l'importo dell'operazione medesima immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito. ».

La parte ricorrente disconosce tre operazioni *on line*, tutte effettuate in data 16 luglio 2018, per un importo complessivo di euro 1.037,00 euro, ed eseguite, secondo la ricostruzione della ricorrente, mediante un'illegittima disabilitazione del numero di cellulare associato alla carta prepagata e la contestuale attivazione di una nuova utenza, realizzata senza che l'intermediario operasse verifiche sull'identità del richiedente.

Peraltro, come sopra già precisato, costituisce onere dell'intermediario dimostrare le modalità di prestazione dell'operazione di pagamento, nonché dar prova della grave negligenza nell'utilizzo dello strumento di pagamento da parte dell'utilizzatore (art. 10, d.lgs. 11/2010). Ora, nel caso in esame, l'intermediario, nemmeno costituitosi nel



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

procedimento, non ha prodotto i “log” delle operazioni di prelievo. E questo Collegio, in continuità con l’orientamento condiviso dai diversi collegi territoriali, ritiene che possano essere opposti al titolare della carta di credito i prelievi addebitati soltanto qualora vi sia l’esibizione (da parte dell’intermediario) quanto meno dei “log” che consentano di verificare la corretta autenticazione degli stessi (cfr. le decisioni ABF, Collegio di Bologna, n. 4176/2018, Collegio di Torino, n. 14788/2017, Collegio di Milano, n. 3903/2018).

Ne consegue che la mancata allegazione della necessario documentazione atta a dimostrare la corretta autenticazione delle operazioni contestate è imputabile all’intermediario che quindi non ha dato prova dell’autorizzazione delle tre operazioni sconosciute.

In difetto di tale prova questo Collegio considera pertanto le operazioni di cui si discute come non autorizzate dalla parte ricorrente e, pertanto, alla medesima non opponibili, con conseguente sussistenza di un dovere di integrale rimborso in capo all’intermediario ai sensi e nelle forme dell’art. 11, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 («Ove per l’esecuzione dell’operazione sia stato addebitato un conto di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l’operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell’accredito non sia successiva a quella dell’addebito dell’importo»).

Infine, questo Collegio osserva che la mancata presentazione delle controdeduzioni da parte dell’intermediario, se pure non ha reso impossibile assumere una decisione nel merito, *“si pone in contrasto con gli obblighi di correttezza e cooperazione gravanti sull’intermediario per consentire il buon funzionamento del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie”* (così le decisioni ABF, Collegio di Milano n. 1762/2016, nonché Collegio di Bologna, nn. 10281/2018 e 3984/2017) e auspica che nelle prossime occasioni tale condotta possa essere riconsiderata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l’intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell’importo complessivo di euro 1.037,00 (milletrentasette/00). Il Collegio delibera, altresì, di rivolgere all’intermediario, ai sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

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
MARCELLO MARINARI