COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) PATTI	Presidente
(RM) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) GULLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) COEN	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - GULLO DOMENICO

Seduta del 05/07/2022

FATTO

Parte ricorrente si rivolge a questo Arbitro chiedendo il rimborso di € 1.200,00, pari a un prelievo e a un pagamento POS di € 600,00 ciascuno, eseguiti da terzi con la carta prepagata n. *816 a seguito del furto del portafoglio avvenuto il 12/01/2022 alle 10:00 circa mentre si trovava sull'autobus. La ricorrente riferisce di non essersi accorta della sottrazione durante il tragitto e di avere bloccato la carta non appena scoperto il furto. La ricorrente precisa che nel portafoglio rubato non vi era alcun riferimento al codice PIN.
Costituitosi, l'intermediario, basandosi sulle risultanze della documentazione tecnica prodotta, afferma che le operazioni sono state eseguite con la carta originale, dotata di microchip, con corretta digitazione del PIN al primo tentativo, in assenza di anomalie. L'intermediario eccepisce la colpa grave della ricorrente per incauta custodia dello strumento di pagamento e del codice PIN associato, da ritenersi provata in via presuntiva, in considerazione della sequenza temporale fra il furto e il successivo utilizzo fraudolento. Precisa al riguardo che la carta bancomat in questione è dotata di tecnologia EMV, che ne consente l'utilizzo solo se associato alla digitazione del relativo PIN che non può essere ricavato dal chip o dalla banda magnetica come appurato dalla "Consulenza scientifica" sul PIN effettuata dal Politecnico di Torino su commissione del Consorzio Bancomat. L'intermediario esclude qualsiasi responsabilità a proprio carico e chiede il rigetto del ricorso; in via subordinata chiede che, in caso di accoglimento, sia applicata la franchigia.

DIRITTO

Il ricorrente si rivolge all'Arbitro Bancario Finanziario, chiedendo di condannare l'intermediario alla restituzione della somma di euro 1.200,00, corrispondente all'importo di due operazioni (una di prelievo e una di pagamento dell'importo di € 600 cadauna), disconosciute in quanto eseguita da terzi non autorizzati a seguito di furto dello strumento di pagamento.
Il Collegio osserva che 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.
Secondo la disciplina di nuova introduzione, il titolare dello strumento di pagamento può essere obbligato a sopportare, a concorrenza massima di 50 euro e non più 150, la perdita relativa ad operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o dall'appropriazione indebita dello stesso. Tuttavia, tale disposizione non si applica nel caso in cui l'utente abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ai suoi obblighi con dolo o colpa grave. Inoltre, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il PSP non esige un'autenticazione forte del cliente.
Costituisce orientamento consolidato dei Collegi ABF, in base a quanto statuito dal Collegio di Coordinamento, il principio secondo il quale la valutazione della condotta dell'utilizzatore dello strumento di pagamento, ai fini dell'eventuale giudizio di colpa grave, debba fondarsi sulla considerazione del complesso di circostanze che caratterizzano il caso concreto.
Nel caso di specie, dalla dinamica dei fatti si desume che la ricorrente ha subito il furto sull'autobus e l'analisi delle circostanze consente di ritenere fondata l'eccezione di colpa grave della ricorrente sollevata dalla resistente. Secondo il Collegio, la prossimità temporale fra furto e gli utilizzi non autorizzati indica una custodia congiunta dello strumento di pagamento e del PIN, inserito tra l'altro correttamente al primo tentativo ed è orientamento ormai ampiamente condiviso dell'Arbitro ritenere che possa ravvisarsi nell'operato della ricorrente, una violazione gravemente colposa, ai sensi dell'art. 12, comma 4, d. lgs. n. 11/2010, degli obblighi di conservazione della carta di pagamento, con conseguente impossibilità di accogliere la domanda di rimborso delle somme prelevate.
Tuttavia, l'accertamento della condotta negligente della ricorrente, non può ritenersi del tutto esimente della responsabilità dell'intermediario; infatti, tra la prima e la seconda operazione non autorizzata sono trascorsi oltre 10 minuti ed è probabile che l'attivazione del sms alert dopo il primo utilizzo avrebbe consentito alla ricorrente di bloccare la carta evitando che si realizzasse anche il secondo. L'orientamento del Collegio è costante nel ritenere che la mancata attivazione o il mancato funzionamento di un sistema di alert costituisca una disfunzione organizzativa imputabile all'intermediario con conseguente responsabilità, eventualmente in concorso con il comportamento gravemente negligente del cliente, per le operazioni non autorizzate.
Per quanto esposto, il Collegio ritiene che l'intermediario debba ritenersi responsabile per la seconda operazione compiuta e debba pertanto ristorare il pregiudizio per essa subito dalla ricorrente.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 600,00, determinata in via equitativa.
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
FRANCESCO PAOLO PATTI