

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PEDERZOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PANZANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) BARGELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCIANO PANZANI

Seduta del 09/02/2023

FATTO

La ricorrente proponeva ricorso, previo reclamo, lamentando di aver subito, in un centro commerciale, il furto del portafoglio contenente la carta di debito; di aver bloccato la carta appena accortasi del furto; precisando che il codice PIN non era conservato con la carta. Precisava inoltre che a seguito del furto ignoti prelevavano con la carta rubata € 1.500,00 e di aver, subito dopo il furto, sporto denuncia e disconosciuto l'operazione contestata. Chiedeva accertarsi l'esclusiva responsabilità dell'intermediario per il prelievo illegittimamente effettuato (si trattava di un'unica operazione fraudolenta) ed affermare il diritto della ricorrente al riaccredito della somma, originariamente riaccreditata dall'intermediario, ma poi stornata per la ritenuta responsabilità della cliente.

Si costituiva l'intermediario deducendo che sebbene le circostanze del furto non fossero state adeguatamente dettagliate in ricorso, era innegabile, visto che la ricorrente lo aveva dichiarato nella denuncia alle competenti autorità, che la borsa era stata lasciata incustodita nel carrello della spesa. Dalla dichiarazione della cliente il furto sarebbe avvenuto tra le 12:00 e le 12:30, mentre il prelievo contestato era stato eseguito alle 12:25. Il blocco della carta di debito era stato tardivo, dal momento che risaliva alle 13:03. Le verifiche condotte confermavano che l'operazione contestata era stata conclusa mediante la lettura del microchip della carta rubata e la digitazione del relativo PIN, al

primo tentativo. Proseguiva l'intermediario osservando che nel caso di una carta a chip, come la tessera bancomat sottratta, non è possibile estrarre dalla carta stessa il codice PIN a meno che non si disponga di laboratori sofisticati oltre che di tempi particolarmente lunghi, come risultava da perizia redatta dal Politecnico di Torino nel 2013, né concludere operazioni senza la digitazione del PIN. Esclusa la possibilità che l'operazione potesse essere effettuata abusivamente senza la conoscenza del PIN, si doveva concludere che il PIN era custodito con la tessera bancomat ed era stato pertanto rubato insieme al resto della refurtiva. La ricorrente aveva pertanto violato l'obbligo di custodire segretamente e separatamente la carta e il relativo PIN. La condotta della cliente era dunque connotata da colpa grave e tanto era sufficiente per escludere la responsabilità dell'intermediario con il conseguente rigetto della domanda proposta.

Nella memoria di replica la ricorrente ha dedotto che la borsa posta sul carrello della spesa era rimasta costantemente sotto la sua sorveglianza, ma che, nonostante ciò ugualmente le era stato sottratto il portafoglio dall'interno della borsa stessa; che, secondo le forze dell'ordine, nello stesso supermercato erano stati perpetrati numerosi furti da parte di ignoti che si erano dimostrati in grado di carpire il PIN delle carte di pagamento. Nessuna responsabilità poteva esserle addebitata per la negligente custodia della borsa, che era chiusa e sulla quale era esercitato un controllo continuo. Non risultava in alcun modo provata la conservazione del PIN insieme alla carta. Ne derivava che i ladri già conoscevano il PIN grazie a un precedente pedinamento. Il furto era stato concluso con destrezza.

A sua volta l'intermediario ha replicato osservando che se la ricorrente avesse effettivamente esercitato "un controllo continuo ed interrotto sul bene", come asserito, i ladri non avrebbero potuto avvicinarsi al carrello e aprire la borsa chiusa senza che la cliente si avvedesse del furto. Il blocco della carta è stato tardivo: con ogni probabilità il codice PIN era custodito con la carta: il brevissimo lasso di tempo intercorso tra il furto e il prelievo non poteva lasciar spazio all'utilizzo di eventuali sistemi per l'individuazione del PIN. Era poco probabile il "furto visivo" del PIN, che in sé rappresenta comunque una violazione degli obblighi contrattuali gravanti sulla parte ricorrente, dal momento che l'ultimo pagamento POS disposto dalla cliente presso lo stesso punto vendita risaliva al 28/08/2021, ovvero oltre 10 giorni prima del furto.

DIRITTO

Nella specie è questione di un unico prelievo effettuato con la carta bancomat intrattenuta dalla ricorrente con l'intermediario alle 12.26 dell'11.9.2021 per l'importo di 1.500 euro, corrispondente al massimale di prelievo contrattualmente previsto.

Dalla denuncia presentata dalla ricorrente alle competenti autorità risulta che la carta bancomat era custodita in un portafogli conservato nella borsetta che si trovava nel carrello della spesa all'interno di un supermercato. Nel ricorso la ricorrente ha dichiarato di non aver mai perso d'occhio la borsa e che ugualmente il portafogli veniva sottratto per essere ritrovato nei bagni del supermercato privo dei contanti e della carta bancomat. Secondo la ricorrente, come riferito nella denuncia, il PIN non era custodito insieme alla carta bancomat.

Il furto secondo la ricorrente è avvenuto tra le 12 e le 12.30, ma in realtà deve essersi verificato prima perché l'unica operazione oggetto di controversia è stata effettuata alle 12.26, seguita da una successiva, secondo i log prodotti dall'intermediario, che non è riuscita perché non vi era ulteriore disponibilità.

Non vi è contestazione sul fatto che l'operazione è stata eseguita mediante lettura del CHIP della carta rubata e digitazione del relativo PIN. Ciò è anche dimostrato dai log prodotti dall'intermediario.

E' peraltro pacifico principio, ai sensi dell'art. 10, comma 2, d.lgs. 11/2010 che la prova della regolarità formale dell'operazione non è sufficiente per ritenere l'intermediario assolto dall'onere della prova su di lui gravante in ordine alla colpa grave del cliente.

Nella specie ad avviso dell'intermediario la colpa grave è rappresentata dall'aver custodito il PIN della carta insieme alla carta stessa. Tale circostanza, negata dalla ricorrente, sarebbe dimostrata in via logica dal breve lasso di tempo intercorso tra il furto della carta e l'operazione, insufficiente a consentire di aver conoscenza del PIN in altro modo. Secondo la ricorrente invece il PIN potrebbe esserle stato carpito mentre lo digitava effettuando altro acquisto. Tale circostanza peraltro non essersi potuta verificare perché l'intermediario ha documentato che l'ultimo pagamento eseguito dalla ricorrente presso lo stesso punto vendita è stato eseguito il 28/08/2021, quindi oltre 10 giorni prima (pagg. 2-3 controrepliche) e che l'ultima operazione con digitazione del PIN (un prelievo presso ATM) risale al 06/09/2021 e che l'11/09/2021 (pag. 6 controrepliche) non aveva effettuato alcun pagamento prima del furto.

Se è vero che, come anche la giurisprudenza di questo Arbitro ha affermato in varie occasioni, esistono ormai molti strumenti che consentono a ladri esperti di appropriarsi del PIN senza che l'utilizzo della carta significhi necessariamente che il PIN in questione fosse custodito insieme alla carta stessa, va sottolineato che nella specie il brevissimo lasso di tempo intercorso tra il furto e l'utilizzo della carta e la mancanza di occasioni che abbiano consentito la lettura del PIN mentre la cliente era intento a digitarlo in concomitanza di precedenti utilizzi della carta, porta a concludere che il PIN fosse custodito insieme alla carta bancomat sottratta. D'altra parte è evidente la grave leggerezza della ricorrente nel custodire la carta, lasciandola nel portafogli dentro alla borsa che non era indossata, ma appoggiata sul carrello della spesa. In questo modo la borsa non poteva essere adeguatamente vigilata in ogni momento, ad esempio durante le attività di esame, scelta della merce da acquistare e prelievo dagli scaffali del supermercato.

Deve quindi ritenersi dimostrata la colpa grave della ricorrente. Il ricorso va conseguentemente respinto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

FLAVIO LAPERTOSA