

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CESARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MARIA CESARO

Seduta del 06/03/2024

FATTO

Nel ricorso parte istante espone i seguenti fatti:

- in data 8 giugno 2023, alle ore 8:00 circa, si dirigeva verso la propria autovettura per recarsi a lavoro e, una volta giunta all'interno, posizionava la borsa sotto il sedile anteriore;
 - le si avvicinava un'autovettura e una persona a bordo le chiedeva indicazioni stradali;
 - dopo aver fornito le indicazioni richieste, saliva a bordo dell'auto e si accorgeva che non vi era più la propria borsa al cui interno vi era il portafogli, che conteneva, una carta di debito e una carta di credito, emesse dall'intermediario resistente;
 - con la carta bancomat veniva effettuato un prelievo di euro 1.500,00 e con la carta di credito un prelievo di euro 1.000,00;
 - all'interno della borsa non vi era alcun documento da cui poter desumere i codici Pin;
 - i due prelievi risultano anomali rispetto alla normale operatività del conto.
- La ricorrente conclude chiedendo il rimborso dell'importo di euro 2.500,00.

Nelle controdeduzioni l'intermediario eccepisce che:

- in ottemperanza alle normative europee sugli strumenti di pagamento, adotta carte con la più avanzata tecnologia "Chip & Pin", la quale combina lo standard EMV (ovvero le carte con microchip) con l'utilizzo del Pin (Personal Identification Number) per autorizzare le transazioni. Qualsiasi prelievo di denaro, prevede il possesso dello strumento (carta di pagamento) e il Pin (conosciuto esclusivamente dal cliente);

- le uniche operazioni disconosciute dalla ricorrente nel reclamo sono state quelle effettuate con la carta di debito;
 - dai log relativi alle operazioni disconosciute, che risultano nell'ambito dei limiti operativi della carta di debito, emerge la regolarità delle medesime;
 - sulla base della stessa ricostruzione dei fatti offerta dalla ricorrente è verosimile ritenere che i codici segreti siano stati conservati unitamente allo strumento di pagamento o, comunque, tra gli effetti personali oggetto di furto, e che siano stati immediatamente associabili, posto che, diversamente, gli ignoti autori delle operazioni disconosciute non avrebbero potuto agire con tanta celerità;
 - la ricorrente ha gravemente contravvenuto agli obblighi di custodia delle credenziali di accesso, come previsto dalla normativa di riferimento (art. 12, comma 3°, D.Lgs. n. 11/2010).
- Parte resistente chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La parte ricorrente chiede il rimborso delle somme sottratte attraverso le operazioni disconosciute, pari ad euro 2.500,00.

L'intermediario eccepisce in via preliminare la parziale inammissibilità del ricorso, per carenza di reclamo.

In particolare, rileva che l'operazione compiuta dai frodatori a valere con carta di credito (pari ad euro 1.000,00) non è stata disconosciuta dalla ricorrente.

Dall'esame del modulo di disconoscimento delle operazioni agli atti del procedimento emerge che esso ha ad oggetto esclusivamente le operazioni compiute con carta di debito.

Pertanto, l'eccezione di inammissibilità della domanda di rimborso dell'operazione di euro 1.000,00 è meritevole di accoglimento.

Si procede a questo punto all'esame della domanda avente ad oggetto il rimborso di euro 1.500,00.

Ai fini della decisione occorre innanzitutto accertare la corretta autenticazione delle operazioni in contestazione.

L'intermediario resistente deduce che le operazioni sono state autorizzate mediante l'utilizzo della carta di pagamento, con la combinazione Chip + Pin, senza la rilevazione di alcuna anomalia.

Dalla documentazione depositata dall'intermediario emerge che risultano soddisfatti i due fattori dell'autenticazione forte, vale a dire l'elemento di possesso, rappresentato dalla carta, e l'elemento di conoscenza, costituito dal Pin.

Occorre, pertanto, valutare la condotta della ricorrente.

La ricorrente dichiara di aver subito il furto della borsa, all'interno della quale era presente la carta bancomat emessa dalla resistente mentre era stata distratta da un passante con il pretesto di ricevere delle informazioni stradali.

Con lo strumento di pagamento sono stati compiuti due prelievi su ATM in rapida successione (alle ore 8:18 e 8:25) ed i frodatori hanno tentato anche un terzo prelievo, la cui autorizzazione è stata negata per il superamento del limite operativo giornaliero.

Il Collegio di Roma riconduce al furto con destrezza i casi in cui l'utilizzatore subisce il furto dello strumento di pagamento a seguito dell'invasione della sua sfera di controllo effettuata da terzi con modalità violente e/o fraudolente.

In una vicenda analoga il Collegio ha qualificato come furto con destrezza il caso in cui l'utilizzatore, dopo essere stato avvicinato da sconosciuti con il pretesto di ottenere delle indicazioni stradali, abbia subito il furto dello strumento di pagamento lasciato all'interno



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 3990 del 02 aprile 2024

della vettura mentre forniva le informazioni richieste (Collegio di Roma, decisione n. 16367/2022).

In questi casi, la circostanza che il furto subito abbia richiesto una notevole dose di destrezza, esclude la responsabilità dell'utilizzatore per aver omesso di custodire diligentemente lo strumento di pagamento, come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. n. 11/2010. In continuità con il richiamato orientamento il ricorso è meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.500,00. Respinge nel resto.

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
PIETRO SIRENA