

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) DE CAROLIS	Presidente
(RM) SIRENA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) LEPROUX	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CORAPI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MARINARO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore CORAPI DIEGO

Nella seduta del 30/01/2015 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

FATTO

Il ricorrente ha esposto che, recatosi allo sportello ATM dell'intermediario il 14.12.2013, ha tentato di effettuare un prelievo con la sua carta di debito, ma dopo aver digitato per 3 volte il PIN la carta veniva "inghiottita" dallo sportello automatico. Il 16.12.2013, nel chiedere delucidazioni ai funzionari dell'intermediario, constatava che la carta in suo possesso non era la sua, ma apparteneva ad altra correntista. Evidentemente la sua carta gli era stata sottratta e sostituita con l'altra, con una operazione truffaldina avvenuta forse il 30.11.2013, quando, mentre effettuava un prelievo presso un ATM, veniva avvicinato da una sconosciuta che lo invitava a raccogliere una banconota di € 10,00 che asseriva essergli caduta a terra e, probabilmente con quell'artificio, la sconosciuta era stata in grado di sottrargli la carta. Il ricorrente, bloccata la carta e sporta denuncia ai carabinieri, constatava che con la sua carta erano state effettuate 25 operazioni fraudolente tra il 30 novembre e il 4 dicembre 2013, per un importo complessivo di € 23.231,70. Avendo l'intermediario rifiutato di riaccreditargli tale somma, il ricorrente ha presentato reclamo e, poi, ha chiesto all'ABF che venga imposto

all'intermediario di provvedere al rimborso delle somme fraudolentemente sottratte, oltre alle spese sostenute per la presentazione del ricorso.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rilevato che il ricorrente non aveva adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentivano l'utilizzo dello strumento di pagamento; che il compimento della prima operazione fraudolenta era avvenuto a distanza di un solo minuto dall'ultima operazione riconosciuta dal ricorrente; che il blocco della carta era avvenuto con molto ritardo (ad oltre due settimane dopo il furto); che il ricorrente non aveva provveduto all'attivazione del servizio SMS Alert. L'intermediario ha sostenuto che queste circostanze provano il grave inadempimento del ricorrente nei suoi obblighi di diligenza nell'utilizzazione e conservazione dello strumento di pagamento e portano quindi ad escludere ai sensi dell'art. 12, comma 3 d.lgs. n. 11/2010 che i danni derivanti dal suo utilizzo abusivo possano essere posti a carico dell'intermediario. L'intermediario ha pertanto chiesto che il ricorso venga respinto

DIRITTO

Il Collegio arbitrale, rammenta: (i) che l'art. 12, co. 3 del d.lgs. n. 11 del 2010 pone a carico del prestatore del servizio di pagamento il rischio dell'utilizzo fraudolento, ad opera di terzi, degli strumenti di pagamento, e cioè l'intera perdita derivante da detto utilizzo, al netto di una franchigia, 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; (ii) che, versandosi in tema di responsabilità contrattuale spetta ex art. 1218 cod.civ. all'intermediario l'onere di fornire la prova della sussistenza delle circostanze che escludono la sua responsabilità.

Applicando tale disciplina al caso in esame, il Collegio rileva che il ricorrente è stato vittima di una frode e che non sussistono indizi sufficienti per far ritenere che il compimento delle operazioni fraudolente sia stato favorito da un suo comportamento gravemente colpevole. Il solo indizio che può trarsi dalla circostanza che la prima operazioni fraudolenta sia avvenuta poco tempo dopo l'ultimo utilizzo legittimo della carta non è da solo sufficiente a tal fine. A ciò non bastano neppure altre circostanze come quella che il blocco della carta sia avvenuto a più di due settimane di distanza dal furto e quella che il ricorrente non avesse attivato il servizio SMS Alert, dal momento che il titolare di una carta non può ritenersi tenuto ad un controllo continuativo o periodico delle risultanze del suo conto, né può ritenersi gravemente inadempiente ai suoi obblighi di diligente custodia, se non attiva il sistema SMS Alert. Sul punto, il Collegio rileva che la mancata attivazione del servizio SMS-alert; rientra piuttosto nella diligenza dell'intermediario – in quanto operatore professionale – su cui grava il dovere di mettere a disposizione della propria clientela gli strumenti di protezione idonei a prevenire l'utilizzo fraudolento delle carte di pagamento, tra i quali rientra certamente anche il servizio in discorso (v. Dec. di questo Collegio n. 7798/2014).

Gravemente colpevole per mancata osservanza dell'obbligo di corretta gestione risulta invece essere l'intermediario. È infatti emerso che fra le operazioni fraudolente registrate vi sono operazioni di bonifico per un ammontare di euro 9.940,00, che non erano comunque previste dalla carta e che quindi l'intermediario avrebbe dovuto

immediatamente bloccare.

Il ricorso è pertanto accolto e l'intermediario dovrà rimborsare al ricorrente le somme fraudolentemente sottratte per complessivi € 23.231,70 al netto della franchigia di € 150,00.

P.Q.M.

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di euro 23.081,70, oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo.

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 al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
BRUNO DE CAROLIS