



## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) SANTONI	Presidente
(MI) MINNECI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) STELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SPENNACCHIO	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) TINA	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SPENNACCHIO

Nella seduta del 31/08/2017 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 afferma che in data 4 febbraio 2014 riceveva comunicazione dalla propria banca che lo avvertiva di operazioni effettuate con la propria carta di debito nella regione Veneto, per un ammontare complessivo di € 8.139,00. Nell'immediato il ricorrente allertava l'autorità di Pubblica Sicurezza.

Nel ricorso, presentato tramite procuratore in data 19 luglio 2016, il medesimo cliente evidenzia che solo in tale occasione era venuto a conoscenza del furto della propria carta, chiedendo, pertanto, la restituzione di tutte le somme fraudolentemente sottratte con le operazioni realizzate tra il 25 gennaio 2014 ed il 4 febbraio 2014. Il ricorrente precisa di non aver mai tenuto la carta bancomat unitamente al codice PIN.

Avendo presentato reclamo in data 31 maggio 2016 al quale il ricorrente afferma di non aver ricevuto riscontro (anche se l'intermediario produce la risposta, datata 18 marzo 2014, ad un primo, antecedente reclamo), chiede, pertanto, il rimborso dei prelievi sconosciuti, per un totale di € 8.139,00. Al ricorso sono allegati: querela orale sporta in data 4 aprile 2014, ore 10.15; estratto conto dal 31 dicembre 2013 al 3 febbraio 2014; dichiarazione da parte della ditta datrice di lavoro che attesta la presenza del ricorrente sul luogo di lavoro dal 2 gennaio 2014 al 3 febbraio 2014.



L'intermediario resistente, con le controdeduzioni presentate in data 12 ottobre 2016, innanzitutto contesta la mancata attivazione del servizio di *sms alert*, nonostante i frequenti suggerimenti. Riguardo al presunto superamento delle soglie di utilizzo della carta, osserva che le operazioni contestate sono avvenute a cavallo di due mesi e che i massimali di utilizzo della carta di debito derivano dalla somma dei massimali di due circuiti distinti; a tal proposito produce le condizioni generali.

Inoltre, riferisce che le operazioni disconosciute si sono svolte regolarmente mediante l'ausilio del relativo codice segreto, escludendo, quindi, l'ipotesi della clonazione. Osserva che le operazioni fraudolente sono state effettuate nell'arco di un periodo di tempo di dieci giorni ed aggiunge che si tratta di un periodo certamente congruo per bloccare la carta e, così, scongiurare almeno in parte la frode e le sue conseguenze dannose.

Ora, poiché, ad avviso dell'intermediario, una tale condotta del cliente integra una violazione degli obblighi assunti dallo stesso (sia in base a quanto previsto dal contratto, sia in base a quanto conformemente previsto dal d.lgs. n. 11/2010), il medesimo intermediario ha ritenuto di non dover provvedere a rimborsare al ricorrente le somme corrispondenti alle operazioni fraudolente subite. La banca si sofferma sul fatto che la carta sia stata consegnata alla cointestataria del ricorrente, la quale si era impegnata contrattualmente a custodirla e a mantenere segreto il codice PIN.

Sottolinea, poi, come sia impossibile desumere il PIN *"al momento della lettura della tessera, in quanto il microprocessore di cui essa è dotata consente alla carta e al terminale di pagamento di dialogare fra loro in modo integrato e perciò totalmente sicuro, poiché nessun comando permette di recuperare il PIN dal chip, ma solo di verificarne la conformità"*. Infine ascrive la responsabilità per i prelievi contestati unicamente al comportamento omissivo ed imprudente dell'istante e della cointestataria, i quali ben avrebbero potuto evitare i danni se avessero usato l'ordinaria diligenza.

L'intermediario chiede, dunque, il rigetto del ricorso. Alle controdeduzioni sono allegati: reclamo in data 24 febbraio 2014; denuncia del 4 febbraio 2014; estratto conto al 31 marzo 2014 del c/c; richiesta di attivazione di servizi collegati al conto corrente; stampa delle procedure utenze telematiche; DDS della carta bancomat; risposta del 18 marzo 2014 al reclamo; risposta alla lettera del 31 maggio 2016; tracciati delle operazioni disconosciute; perizia del Politecnico di Torino; contratto relativo alla carta bancomat.

## DIRITTO

La vicenda si inquadra nella casistica del furto di strumenti di pagamento e, pertanto, deve essere valutata alla luce delle vigenti disposizioni normative in materia di servizi di pagamento, con particolare riguardo agli artt. 10, comma 1 e 12, comma 3, del d.lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010 ed al Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 5 luglio 2011. Il furto è stato compiuto nel periodo compreso tra il 25 gennaio 2014 ed il 4 febbraio 2014.

I prelievi disconosciuti risultano effettuati con la carta che risulterebbe intestata al ricorrente, ma consegnata alla cointestataria. In base alla ricostruzione effettuata da parte ricorrente tramite i movimenti del conto corrente, risulterebbero diverse operazioni, per un totale di € 8.139,00; tale somma ricomprenderebbe le commissioni conseguenti ai prelievi effettuati in altre banche ed alcune operazioni non riscontrate nei tracciati allegati dalla parte resistente.

In realtà, la somma delle operazioni effettuate con la carta oggetto di furto, desumibili dall'estratto conto prodotto dal ricorrente, ammonta ad € 7.349,00, cui vanno aggiunte le commissioni addebitate, pari ad € 18,90. Di conseguenza l'ammontare complessivo degli addebiti conseguenti alle operazioni fraudolente è pari ad € 7.367,90.



Il blocco della carta è stato effettuato in data 4 febbraio 2014, alle ore 8:58. La denuncia è stata sporta nello stesso giorno, alle ore 10:15.

La banca ha allegato i tracciati atti a fornire la prova, il cui onere è a carico dell'intermediario, della contabilizzazione, registrazione ed autenticazione di tutte le operazioni contestate, tranne due di esse. Il contratto è stato prodotto dalla parte resistente.

In base alla contabilizzazione delle operazioni allegate sia da parte ricorrente che dalla parte resistente, il plafond in ogni caso non risulta essere stato superato. Non sono stati rilevati indici di anomalia.

Il servizio di *sms alert* o *e-mail alert* non risulta attivato; l'intermediario riferisce di aver indicato al ricorrente di aderire al servizio, ma che il cliente non ha aderito. La carta era dotata di microchip.

Trattandosi di un fatto impeditivo dell'esercizio del diritto risarcitorio da parte del ricorrente, l'onere di provare la colpa grave o il dolo di quest'ultimo, onde sottrarsi alla richiesta di rimborso del cliente che neghi di aver compiuto o autorizzato le operazioni eseguite attraverso lo strumento di pagamento di cui è titolare, grava sull'intermediario resistente, ai sensi dell'art. 2697, comma 2 c.c. Tanto premesso, questo Collegio osserva che, ai fini della presente decisione, tale prova non può ritenersi raggiunta.

In circostanze analoghe questo stesso Collegio ha ritenuto che il comportamento tenuto dal ricorrente, che si avveda di non essere più in possesso dello strumento di pagamento a distanza di alcuni giorni dal suo furto o smarrimento, non configuri una grave omissione degli obblighi di custodia del medesimo. Pare evidente, infatti, che non può essere considerata una condotta gravemente contraria a diligenza quella di chi non mantiene un'allerta costante al fine di verificare giornalmente di essere in possesso della propria carta.

La condotta del ricorrente non può essere, dunque, ritenuta gravemente inerte e noncurante, anche perché egli, non appena ricevuta l'allerta dall'intermediario, ne ha fatto seguire la dovuta verifica e reazione, bloccando la carta. Sotto altro profilo la successione temporale degli eventi non è tale da far presumere, con un elevato grado di probabilità, che il PIN fosse conservato assieme alla carta e ad essa immediatamente associabile.

Il ricorrente ha, dunque, diritto al rimborso dell'importo complessivo di € 7.217,90, pari a quanto addebitatogli in conseguenza delle operazioni fraudolente, al netto della franchigia di € 150,00 applicabile per legge.

#### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 7.217,90.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE SANTONI