



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) BARGELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) TINA

Seduta del 11/04/2023

Esame del ricorso n. 1926543 del 22/12/2022

proposto da

nei confronti di



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) BARGELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) TINA

Seduta del 11/04/2023

FATTO

Con il proprio ricorso, la ricorrente riferisce quanto segue:

- ha subito il furto del portafoglio contenente la propria carta di debito;
- il furto è presumibilmente avvenuto con destrezza, mentre si trovava all'interno di un supermercato, dove si era recata alle ore 9:00;
- si avvedeva del furto solo una volta arrivata alle casse del supermercato;
- i malfattori hanno sottratto la somma di Euro 1.500,00, mediante due prelievi di importi pari a Euro 250,00 ed Euro 1.250,00, eseguiti rispettivamente alle ore 9:38 e alle ore 9:41;
- alle ore 9:50 ha provveduto a bloccare la carta di debito;
- ha quindi presentato denuncia alle competenti Autorità;
- ha provveduto a chiedere la restituzione dell'importo sottratto all'intermediario, che ha respinto la richiesta sull'assunto di una incauta custodia dello strumento di pagamento;
- i codici di sicurezza non erano custoditi nel portafoglio oggetto di furto, né unitamente alla carta.

La ricorrente ha, quindi, chiesto il rimborso dell'importo di Euro 1.500,00 corrispondente alle operazioni disconosciute.



Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario resistente ha precisato quanto segue:

- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali, e in particolare mediante lettura del microchip della carta e digitazione del PIN;
- il breve tempo intercorso tra il momento del furto e la prima operazione disconosciuta, nonché il fatto che il PIN sia stato digitato senza errori, sono circostanze che lasciano presumere l'incauta conservazione del codice segreto congiuntamente allo strumento di pagamento, con conseguente colpa grave della cliente;
- un altro indice di colpa deriverebbe dal tardivo blocco della carta, in quanto un blocco immediato dopo la scoperta del furto avrebbe potuto scongiurare il compimento delle operazioni disconosciute.

DIRITTO

La questione rimessa all'esame del Collegio attiene all'esecuzione di due operazioni di prelievo effettuate con la carta bancomat di cui la ricorrente ha subito il furto, per un importo complessivo di Euro 1.500,00. Le operazioni contestate dalla ricorrente sono avvenute tra il 13 aprile 2022 e sono, quindi, assoggettate alle disposizioni del D.lgs. n. 11/2010 nella versione oggi vigente.

Ciò premesso, giova precisare che, per l'ipotesi di disconoscimento di operazioni da parte del cliente, l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

Nel caso di specie, per quanto attiene al primo profilo, l'intermediario resistente ha fornito piena prova in ordine alla corretta autenticazione dell'operazione contestata secondo i requisiti SCA.

Per quanto riguarda, invece, il secondo profilo, vale a dire quello attinente alla valutazione della condotta dell'utilizzatore, la quale è idonea ad escludere il diritto alla restituzione delle somme disconosciute solo qualora sia connotata da colpa grave, assume rilevanza centrale il disposto del nuovo art. 12, co. 2-ter e s., d. lgs. n. 11/2010, che prevede che *"Il pagatore non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendente, agenti o succursali del prestatore di servizi di pagamento o dell'ente cui sono state esternalizzate le attività.*

Negli altri casi, salvo che abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, il pagatore può sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita".

Dalla normativa dinanzi richiamata si desume, quindi, che ciò che consente di escludere il rimborso della perdita subita è la colpa grave o il dolo dell'utilizzatore in mancanza dei quali questi ha diritto al rimborso dell'operazione disconosciuta.

Ciò posto, nel caso di specie, il Collegio ritiene che l'intermediario resistente non abbia fornito elementi sufficienti per considerare caratterizzata da colpa grave la condotta della ricorrente, che, sulla base di quanto dalla stesa riferito, è stata vittima di furto con destrezza dello strumento di pagamento.

Di conseguenza, considerata l'espressa richiesta dell'intermediario resistente, sussiste il diritto della ricorrente al rimborso della somma corrispondente alle operazioni disconosciute, al netto della franchigia prevista dal richiamato art. 12, comma 3, d.lgs. n. 11/2010, per un importo residuo di Euro 1.450,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.450,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario intervenuto 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

firma 1