



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

BDI BDI_RM
REG. ABF I

Prot. N° 0013901/19 del 04/06/2019

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) SANTAGATA DE CASTRO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GATT	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) PORZIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) CAMPOBASSO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARIO CAMPOBASSO

Seduta del 21/05/2019

Esame del ricorso n. 0233287/2019 del 21/02/2019

proposto da **[REDACTED]**

nei confronti di **[REDACTED]**

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) SANTAGATA DE CASTRO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GATT	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) PORZIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) CAMPOBASSO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARIO CAMPOBASSO

Seduta del 21/05/2019

FATTO

La società ricorrente espone di essere titolare di un contratto di conto corrente presso l'intermediario resistente a cui è associata una carta di debito multifunzione, utilizzabile per prelievi bancomat e pagamenti tramite Pos. In data 14/04/2018, intorno alle ore 11.40, mentre viaggiava nella metropolitana di Roma, il proprio rappresentante legale subiva il furto con destrezza del portafogli, al cui interno vi era la carta di debito emessa dall'intermediario. Non appena accortosi del furto, il legale rappresentante tentava immediatamente di contattare il call center dell'intermediario per chiedere il blocco della carta. A tal fine effettuava una prima telefonata, rimanendo in attesa per ben 10 minuti e 24 secondi, senza che alcun operatore rispondesse alla chiamata; riusciva, con una seconda telefonata effettuata alle 12.04, a mettersi in contatto con un operatore, pur dovendo attendere 19 minuti e 22 secondi prima di ottenere risposta; all'esito della telefonata e, nello specifico, alle ore 12.25, la carta veniva bloccata. Sull'occorso, nello stesso giorno 14, sporgeva formale denuncia presso il Commissariato di Polizia competente territorialmente.

Il giorno successivo la ricorrente apprendeva dall'intermediario che ignoti malfattori avevano effettuato prelievi e pagamenti illeciti per complessivi euro 1.590,00, più in dettaglio due prelievi ATM e tre pagamento POS effettuati tra le 11:59 e le 12:20 di quello stesso giorno 14 aprile.



Presentato il reclamo per il disconoscimento delle operazioni, la cliente otteneva il riaccredito "salvo buon fine" di euro 1586,72; tuttavia in data 21/05/2018, l'intermediario revocava il rimborso precedentemente effettuato, imputando alla ricorrente una violazione degli obblighi di custodia della carta di debito.

La ricorrente chiede pertanto all'Arbitro, in via principale, di disporre la restituzione della somma di € 1590,00; in subordine, previa riconoscimento del concorso di colpa della banca ai sensi dell'art. 1227, primo comma, c.c., disporre la restituzione della somma di € 1340,00, corrispondente agli utilizzi illegittimi della carta intervenuti successivamente alla telefonata di blocco effettuata alle ore 11,49 del 14/04/2018, o in ogni caso di disporre il pagamento di quella somma maggiore o minore che il Collegio riterrà di liquidare in via equitativa. Chiede inoltre la condanna della controparte al pagamento delle spese.

L'intermediario ha presentato controdeduzioni nelle quali, in primo luogo, precisa che l'importo complessivo delle cinque operazioni contestate corrisponde ad euro 1.582,00 e non 1.590,00. Nel contestare la pretesa del ricorrente, la banca fa rilevare come la carta rubata fosse dotata di microchip correttamente funzionante e gli utilizzi abusivi della stessa sono state realizzati tramite digitazione del PIN, reperito dai malfattori nel portafogli insieme allo strumento di pagamento.

In ogni caso, l'intermediario contesta ogni addebito relativo all'inefficienza del servizio di call center, rilevando che la lunga durata della telefonata era stata causata dalla precarietà della linea telefonica presente in metropolitana ed anche al fatto che, insieme alla carta di debito di cui è causa, la ricorrente aveva dovuto bloccare altri strumenti di pagamento.

L'intermediario chiede quindi all'Arbitro, in via principale, di rigettare il ricorso in quanto infondato; in via subordinata, di determinare l'entità della perdita che la ricorrente deve sopportare in considerazione del concorso di colpa nella realizzazione del danno, senza addebito di spese legali alla banca; e in estremo subordine, qualora venisse accolta la tesi della ricorrente, di applicare la franchigia di € 50,00 prevista dalla legislazione vigente.

In sede di repliche, la ricorrente ha ribadito le proprie richieste, ed ha precisato fra l'altro che il bigliettino conservato nel portafoglio, ove era stato riportato il PIN, non si trovava nelle vicinanze del bancomat in modo da essere associabile allo stesso, sicché il codice non poteva direttamente essere associato allo strumento di pagamento.

DIRITTO

La questione sottoposta all'Arbitro ha ad oggetto il rimborso di somme di denaro sottratte dal conto corrente della società ricorrente a seguito del furto e dell'utilizzo fraudolento di una carta di debito. Come risulta dalla documentazione, l'importo complessivo delle operazioni risulta essere di euro 1.582,00.

La materia è disciplinata dal D.Lgs. 27 gennaio 2010 n.11, come modificato dal d.lgs. n. 218/17.

In particolare, l'art. 12 d.lgs. 11/2013 stabilisce un articolato regime di responsabilità: in caso di furto o smarrimento dello strumento di pagamento, se il cliente ha agito con dolo o colpa grave ovvero non ha adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento, il cliente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni, ancorché abusive e non autorizzate, realizzate prima della richiesta di blocco all'intermediario; l'utilizzatore incolpevole invece può essere chiamato a sopportare le perdite di tali operazioni per un importo non superiore a complessivi 50 euro. Nessuna perdita può infine essere posta a carico dell'utilizzatore incolpevole (nemmeno nei limiti della menzionata franchigia dei 50 euro), se il furto o lo smarrimento non



potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento, oppure se la perdita è imputabile all'intermediario.

Quindi, più in generale, mentre l'intermediario che offre servizi di pagamento ha il dovere di adempiere all'obbligo di custodia dei patrimoni della propria clientela con la diligenza professionale richiesta dall'art. 1176, co. 2, cod. civ., predisponendo misure di protezione idonee ad evitare l'accesso fraudolento di terzi ai depositi o a neutralizzarne gli effetti, i clienti sono gravati dall'obbligo di diligente custodia dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento, quali tessere con microchip e password, nonché di osservanza delle disposizioni contrattuali pattuite con l'intermediario. Secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro (Collegio di coordinamento n. 5304/2013, Collegio di coordinamento n. 8553/2019) la controversia in esame pone la necessità di valutare in base alle circostanze del caso concreto, da un lato, la condotta tenuta dal cliente ricorrente in relazione agli obblighi di custodia dello strumento di pagamento e dei codici PIN di utilizzo, e dall'altro l'idoneità e il funzionamento degli apparati informativi predisposti dall'intermediario.

Nel caso di specie, ritiene il Collegio che il comportamento di entrambe le parti non sia immune da responsabilità.

Per quanto attiene la ricorrente, il rappresentante legale ha ammesso di aver conservato il PIN della carta di debito nel portafoglio insieme con lo strumento di pagamento, così che i ladri hanno potuto appropriarsi di entrambi ed effettuare ripetuti utilizzi della carta subito dopo il furto.

Per altro verso, tuttavia, emergono evidenti carenze dell'intermediario nella organizzazione del proprio servizio di assistenza telefonica. In base all'art. 8, 1° comma, lett. c, l'emittente di uno strumento di pagamento deve «assicurare che siano sempre disponibili strumenti adeguati affinché l'utente dei servizi di pagamento possa eseguire la comunicazione» di blocco della carta. Orbene, risulta agli atti che le operazioni contestate sono avvenute in un lasso di tempo compreso fra le ore 11,42 e le 12,25: il primo tentativo di contattare il call center è avvenuto alle 11,49 con una conversazione durata 10 minuti e 24 secondi, mentre la seconda telefonata è avvenuta alle 12,04 ed ha la durata di 19 minuti e 22 secondi. Il blocco della carta è avvenuto alle 12,25. Risulta chiaro che, se il servizio di blocco carte fosse stato più tempestivo, si sarebbe potuta evitare almeno una parte degli utilizzi abusivi dello strumento di pagamento. Quanto poi al rilievo difensivo dell'intermediario, secondo cui l'eccessiva lentezza del blocco sarebbe da attribuire a cattiva qualità della linea telefonica e alla necessità di bloccare anche altri strumenti di pagamento, ciò costituisce un'affermazione sfnornita di supporto probatorio; d'altra parte la stessa durata delle telefonate al *call center*, protratte ciascuna per oltre dieci minuti senza che cadesse la linea, induce a ritenere che la ragione del ritardo sia da ricondurre piuttosto ad una ritardata risposta alla chiamata dovuta alla carenza di operatori, come prospettato dal ricorrente.

Tanto considerato, il Collegio ritiene che sia equo, ai fini del concorso di colpa tra le parti ai sensi dell'art. 1227, 1° comma, c.c., di allocare a carico dell'intermediario la somma di € 791,00, pari al 50% dell'importo oggetto dell'operazione contestata.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto al risarcimento del danno per l'importo di € 791,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo; dispone altresì il ristoro delle spese per assistenza difensiva nella misura equitativamente determinata di € 200,00.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO