



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

[REDACTED]

Presidente

[REDACTED]

Membro designato dalla Banca d'Italia

[REDACTED]

Membro designato dalla Banca d'Italia

[REDACTED]

Membro di designazione rappresentativa
degli intermediari

[REDACTED]

Membro di designazione rappresentativa
dei clienti

Relatore

[REDACTED]

Seduta del 18/06/2020

Esame del ricorso n. 0020668 del 09/01/2020

proposto da

[REDACTED]

nei confronti di

[REDACTED]



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) [REDACTED]	Presidente
(MI) [REDACTED]	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) [REDACTED]	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) [REDACTED]	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) [REDACTED]	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore [REDACTED]

Seduta del 18/06/2020

FATTO

Il ricorrente espone tra l'altro quanto segue:

- in data 13/10/2019, tra le ore 10:15 e le ore 11:30, subiva il furto del portafoglio, all'interno del quale custodiva tra l'altro due carte di debito rilasciate dall'Intermediario;
- al momento del furto, il portafoglio era nel vano portaoggetti della propria auto, non visibile all'esterno;
- il codice PIN delle due carte non era conservato nel portafoglio, né in altro posto all'interno del veicolo;
- accortosi del furto, bloccava le carte alle ore 12:17 e alle ore 12:24;
- i malfattori prelevavano la somma complessiva di € 4.000,00;
- l'Intermediario rifiutava di rimborsare le transazioni.

L'Intermediario eccepisce tra l'altro che:

- il servizio di *sms alert* è stato fornito per le operazioni a maggior grado di rischio, di valore pari a € 1.000,00;
- per tutti i Clienti è possibile attivare, dietro pagamento di corrispettivo, il servizio di *sms alert* "premium", relativo a ogni transazione;
- entrambe le carte sono dotate di *microchip*;



- le operazioni sono state effettuate con l'inserimento corretto del codice PIN al primo tentativo;
- le operazioni fallite sono state invece state negate *"in quanto sono subentrate le restrizioni previste dalle carte"*;
- il luogo dove era posteggiata l'auto del Cliente dista circa 9 km da quello in cui erano effettuati i prelievi contestati;
- considerata la breve distanza, e la sicurezza della tecnologia *microchip*, le operazioni sono avvenute con il dispositivo originale;
- il codice PIN degli strumenti era quindi *"agevolmente reperibile nella refurtiva"*;
- ciò emergeva anche da un colloquio tra il Cliente e gli operatori della filiale;
- il Cliente veniva pertanto meno agli obblighi di custodia delle carte e dei relativi codici PIN.

Il Cliente chiede il rimborso dell'importo di € 4.000,00.

L'Intermediario chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state effettuate il 13/10/2019.

A detta data era vigente il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II).

Le operazioni contestate sono state effettuate con due diverse carte di debito.

La Cliente sporgeva denuncia in data 13/10/2019, medesimo giorno del furto (allegata al ricorso). Colloca il furto tra le ore 10:15 e le ore 11:30. In tale lasso temporale, parcheggiava e chiudeva la propria auto, prima di allontanarsi. In sede di denuncia non indicava in che punto era custodito il portafoglio (e le carte di cui ricorso). Nel ricorso precisa che i valori erano conservati nel vano portaoggetti della propria auto, non visibili all'esterno.

L'Intermediario riferisce che entrambe le carte di pagamento erano dotate di tecnologia *microchip* e che le operazioni contestate erano effettuate mediante utilizzo dei dispositivi originali (cfr. p. 4 ctd.). Versa in atti elaborati denominati "Documentazione tecnica", distinti per strumento di pagamento, per la cui integrale lettura si rinvia agli allegati alle controdeduzioni.

Trattasi pacificamente di utilizzo fraudolento a seguito di furto degli strumenti di pagamento, custoditi all'interno di un'auto parcheggiata.

Il Cliente si allontanava dalle ore 10:15 e le ore 11:30. Il furto era commesso entro tale lasso temporale.

Il primo prelievo fraudolento risale alle ore 12:01.

Alla luce delle risultanze istruttorie il Collegio ritiene che, per quanto attiene alla custodia della carta oggetto di furto, non sia configurabile una colpa grave in capo al ricorrente. Sulla base della documentazione agli atti risulta infatti che quest'ultimo ha lasciato sì il portafoglio nell'auto, ma l'auto è stata regolarmente chiusa; il cliente afferma che il portafoglio era riposto nel vano porta oggetti, in una posizione non visibile dall'esterno. Sul punto è d'uopo richiamare la decisione del Collegio di Coordinamento n. 6168 del 2013 secondo cui non assurge a un livello tale da integrare la colpa grave il comportamento, pur non diligente, del cliente che lascia l'involucro contenente la carta nell'auto in sosta, purché l'auto sia chiusa regolarmente e l'involucro non sia lasciato in posizione visibile dall'esterno. Anche per quanto concerne la custodia del PIN, non sono emerse circostanze tali da far ritenere che vi sia stata in capo al ricorrente una colpa grave. Risulta, in particolare, infondata l'eccezione dell'intermediario secondo cui il breve



percorso tra il luogo del furto e quello delle operazioni di pagamento risulta di per sé sufficiente a evidenziare la colpa grave del cliente (cfr. anche il menzionato art. 10, comma 2 del decreto legislativo n. 11/2010). L'Intermediario eccepisce altresì che *“da un primo colloquio tra gli operatori della nostra filiale, il Ricorrente e la sua coniuge, emergeva la probabilità che i codici PIN accompagnassero le due carte di debito al momento della sottrazione indebita”* (p.4). Non consta tuttavia in atti evidenza documentale di tale presunta ammissione. Il Collegio, nei molteplici casi analoghi a quello in esame, ha già osservato che le tecniche di acquisizione dei codici identificativi personali, necessari per l'utilizzo delle carte di pagamento, sono sempre più sofisticate e tali da rendere possibile l'acquisizione di tali dati da parte di terzi a prescindere da qualsiasi forma di negligenza del titolare della carta; anche perché possono essere carpite, oltre che dai singoli utenti, dagli archivi delle banche, nonché dagli ATM e dagli esercizi commerciali con i quali essi entrano in contatto, come pure dalle reti telematiche sulle quali transitano i flussi di informazioni (cfr. Coll. Roma, n. 8144/2014 e n. 82/2012). Non può pertanto escludersi - né, da tale punto di vista, le affermazioni dell'intermediario appaiono dotate del necessario grado di fondatezza ai fini dell'assolvimento dell'onere della prova ex art. 2697 c.c. - che il codice necessario per l'utilizzo del bancomat sia stato acquisito dal terzo frodatore con modalità indipendenti da una colpa grave a carico della ricorrente. Il lasso di tempo intercorrente tra l'ora del furto e quella della prima operazione fraudolenta è quantomeno di 30 minuti, il che non è peraltro nemmeno tale da dimostrare la colpa grave in capo al ricorrente, così come stabilito dalla decisione del Collegio di coordinamento n. 22745/2019. Al ricorrente può essere unicamente imputata la colpa lieve dell'aver lasciato il portafoglio all'interno della propria autovettura, seppur nel vano portaoggetti non visibile dall'esterno, di talché si ritiene debba trovare applicazione la franchigia di legge, per ogni singolo strumento di pagamento utilizzato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 3.900,00.

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

firma 1