

**COLLEGIO DI NAPOLI - dec. n. 9228/17- PRES. MAIMERI – REL. BARTOLOMUCCI
Servizi di pagamento – prelievo fraudolento – richiesta restituzione – oneri di diligenza
da parte del cliente – violazione - rigetto (d.lgs. n. 11/2010, artt. 7,8 e 9)**

La somma fraudolentemente prelevata utilizzando un BANCOMAT rubato non viene restituita se il titolare della carta ha violato gli obblighi di legge sulla diligenza nella custodia della carta stessa e del P.I.N. e sul tempestivo avviso del furto all'intermediario, il quale abbia apprestato idonei sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso di terzi ai dispositivi personali del cliente. (MDC)

FATTO

Il 19 maggio 2016, il ricorrente subiva presso un supermercato il furto del proprio portafoglio (tra le ore 11:00 e le ore 11:20), nel quale era custodita la carta bancomat rilasciata dall'intermediario convenuto, la quale veniva utilizzata per effettuare un prelievo fraudolento da ATM di importo pari ad euro 500,00 alle ore 11,29; accortosi dell'accaduto procedeva telefonicamente a bloccare lo strumento di pagamento.

Recatosi il giorno seguente (20 maggio 2016) presso gli uffici dell'intermediario si avvedeva, però, del fatto che per un asserito errore dell'operatore telefonico era stata bloccata non già la propria carta di credito (oggetto di furto), bensì quella del coniuge, per cui procedeva al blocco della propria carta.

Insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa con l'intermediario nella fase di reclamo, il ricorrente adiva questo Arbitro, con il ministero di un legale di fiducia, per reiterare la propria richiesta restitutiva del controvalore dell'operazione disconosciuta.

Costitutosi ritualmente, l'intermediario convenuto rilevava che il prelievo fosse avvenuto a breve distanza dal presunto furto e digitando correttamente il PIN segreto, facendo così presumere che, trattandosi di carta dotata di *microchip*, il codice fosse conservato unitamente alla carta sottratta. Inoltre, evidenziava che, diversamente da quanto sostenuto dal ricorrente, non vi fosse stata alcuna mancanza da parte dell'operatore telefonico che aveva proceduto al blocco della carta in data 19 maggio 2016; infatti, tale richiesta di blocco era stata effettuata non già dal ricorrente, ma dal coniuge, per cui l'operatore telefonico avrebbe correttamente bloccato lo strumento di cui quest'ultimo era titolare.

Anche con riguardo al blocco della carta del ricorrente (oggetto di furto) l'intermediario sottolineava che questo fosse comunque avvenuto il giorno seguente e sempre da parte del coniuge del ricorrente: l'insieme delle riferite circostanze lascerebbe quindi presumere la colpa grave dello stesso nella custodia della carta e del PIN, in violazione delle condizioni contrattuali sottoscritte al momento del rilascio della carta

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di alcune operazioni fraudolente effettuate con la propria carta bancomat, oggetto di furto.

La materia, come noto, è regolata dal d. lgs. n. 11/2010 il quale – al fine di favorire il corretto uso di strumenti di pagamenti diversi dal contante – impone una serie di obblighi tanto in capo all'utilizzatore, quanto in capo all'emittente.

In particolare, l'art. 7 impone che il primo utilizzi detti strumenti, conformemente alle prescrizioni contrattuali, in modo diligente, adottando misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo. Inoltre l'art. 9 stabilisce l'obbligo da parte dell'utilizzatore avvedutosi di un'operazione fraudolenta di darne tempestivo avviso al prestatore dei servizi.

Corrispondentemente, l'art. 8 impone a quest'ultimo di predisporre sistemi di sicurezza che non consentano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali dell'utilizzatore e di impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta dal cliente ai sensi del citato art. 9.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa *de qua* prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori, in caso di furto o smarrimento degli strumenti di pagamento, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da dolo o colpa grave del cliente.

Orbene, dalla documentazione offerta in comunicazione dalle parti emerge chiaramente che il ricorrente abbia violato l'obbligo di custodia del p.i.n. separatamente dalla carta, ai sensi dell'art. 7: infatti, in ragione del ridotto lasso temporale intercorrente tra il furto (avvenuto, secondo quanto riferito dal ricorrente, tra le ore 11:00 e le ore 11:20) e il prelievo fraudolento presso uno sportello ATM (avvenuto alle ore 11,29), oltre che della dotazione del *microchip*, appare legittimo presumere che i malfattori avessero la disponibilità non soltanto della carta, bensì anche del codice personale per utilizzarla (*cfr. ex multis* Coll. Coordinamento ABF, dec. n. 5304/2013).

Né a provare il contrario appaiono sufficienti le riferite vicende relative al blocco telefonico; tale blocco, infatti, effettuato il giorno stesso del furto ma da parte del coniuge del ricorrente (circostanza, questa, che ha legittimamente indotto l'operatore telefonico al blocco dello strumento di cui questi era titolare e non di quello del ricorrente, come pure risulta dalla trascrizione della telefonata versata in atti), è comunque avvenuto alle ore 12:26, e cioè ad oltre un'ora da quanto il ricorrente stesso riferisce di essersi avveduto della sottrazione del proprio portafoglio.

Pertanto, pur non potendo imputare alla condotta del resistente alcun addebito circa il blocco della carta del coniuge (che ha reso necessario procedere al blocco dello strumento di pagamento di cui il ricorrente era titolare solo il giorno successivo), anche laddove la telefonata avesse reso inoperativa la carta rubata, esso sarebbe stato comunque tardivo, a causa della negligente condotta del ricorrente che ha inteso far trascorrere più di un'ora dal furto prima di attivarsi in tal senso.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.