

**COLLEGIO DI NAPOLI – DEC. N.11870/18 – PRES. CARRIERO – REL. MINCATO**  
**Strumenti di pagamento – operazioni asseritamente fraudolente – disconoscimento oltre i termini – decadenza (d.lgs. n. 11/2010, artt. 7, 8, 9).**

**La rettifica di operazioni di pagamento non autorizzate può avvenire solo ed esclusivamente nel rispetto dei termini previsti dalla legge. (MDC)**

### **FATTO**

Con ricorso preceduto da regolare reclamo, il cliente, assistito da avvocato e rimasto insoddisfatto dell'interlocuzione con l'intermediario, riferisce di essersi recato, in data 19 dicembre 2015, presso l'intermediario per effettuare un prelievo di € 1.500,00. Il personale dell'intermediario gli comunicava però che detto prelievo non era possibile stante l'indisponibilità di fondi sul conto del cliente. Poiché tuttavia quest'ultimo non aveva effettuato alcuna operazione che giustificasse tale ammanco, procedeva al blocco della carta e a presentare denuncia presso la competente Autorità.

Il successivo 2 giugno 2016 al ricorrente veniva consegnato un estratto conto nel quale erano contabilizzati numerosi pagamenti *on line*, tutti effettuati in data 17 dicembre 2015 per il complessivo importo di € 1.478,17. Anche il residuo importo di € 73,04 risultava peraltro non disponibile a causa del blocco della carta.

Chiede pertanto il ricorrente che gli sia riconosciuto il diritto di percepire dall'intermediario il complessivo importo di € 1.551,20.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, conferma la ricostruzione offerta dal ricorrente precisando tuttavia che, allorché a giugno 2016 questi prendeva visione dell'estratto conto recante gli addebiti per cui è sorta controversia, non procedeva al formale disconoscimento degli stessi, facendo soltanto pervenire tramite legale, a ottobre 2017, il reclamo.

Rileva l'intermediario come il ricorrente, agendo in violazione dell'art. 9, comma 1, del D. Lgs. 11/2010, abbia omesso di presentare reclamo nel termine di tredici mesi dalle date di addebito delle operazioni contestate (tutte effettuate il 17 dicembre 2015 a fronte di un reclamo presentato solo il 19 ottobre 2017). Ritiene l'intermediario che la denuncia presentata alla Pubblica Autorità in data 19 dicembre 2015 non possa avere il valore di disconoscimento delle operazioni di pagamento atteso che nessun puntuale riferimento a tali operazioni era contenuto nella denuncia.

Precisa poi l'intermediario che la residua somma di € 73,04 sarebbe a disposizione del cliente previa richiesta di sostituzione della carta bloccata ovvero di estinzione del relativo rapporto sottostante.

L'intermediario chiede pertanto che sia rigettato il ricorso, per infondatezza della relativa domanda.

### **DIRITTO**

Il ricorso non merita accoglimento per le ragioni che si vanno ad esporre.

E' ben noto il regime di ripartizione della responsabilità in materia di utilizzo di strumenti di pagamento quali la carta di cui è titolare la ricorrente. In base al D. Lgs. 27 gennaio 2010,

n. 11, *“L'utilizzatore abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento ha l'obbligo di: a) utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso; b) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza”* (art. 7). Inoltre, prosegue la medesima norma, *“l'utilizzatore, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo”*.

Per parte sua, il prestatore di servizi di pagamento che emette uno strumento di pagamento ha l'obbligo di *“a) assicurare che i dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo di uno strumento di pagamento non siano accessibili a soggetti diversi dall'utilizzatore legittimato ad usare lo strumento medesimo”*, fatti salvi, evidentemente, gli obblighi posti in capo a quest'ultimo, nonché di *“d) impedire qualsiasi utilizzo dello strumento di pagamento successivo alla comunicazione dell'utilizzatore”* relativa allo smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato dello strumento.

Tale disciplina normativa è stata oggetto di puntuale esame ad opera di questo Arbitro, in una decisione del Collegio di coordinamento, la n. 3498 del 2012, con la finalità *“di tracciare con la maggior esattezza possibile il confine di responsabilità degli intermediari bancari e finanziari nel caso di frodi, perpetrate da terzi ai danni della clientela, nell'ambito della prestazione di servizi di pagamento regolati dal cit. d. lgs. 11/2010”*. Ebbene, in tale decisione il Collegio ha rilevato che la normativa sopra indicata *“ha inteso rendere l'ambiente informatico-finanziario improntato a criteri di maggior sicurezza e affidabilità e ciò in ragione vuoi del crescente impiego dello strumento di pagamento elettronico da parte del pubblico degli utilizzatori vuoi del parallelo (e prevedibile) espandersi degli attacchi sferrati dalla nuova criminalità in questo stesso, sempre più affollato ambiente di operatività finanziaria. L'obiettivo è stato conseguito, da un lato, imponendo agli intermediari, nella loro qualità di prestatori di servizi di pagamento, specifici obblighi di precauzione, primo fra tutti l'obbligo di garantire l'inaccessibilità dei dispositivi di pagamento a soggetti non autorizzati (ossia diversi dal loro legittimo titolare: cfr. art. 8, comma 1° lett. a) del cit. d. lgs. 11/2010), e, dall'altro lato, istituendo un regime di speciale protezione e di altrettanto speciale favor probatorio a beneficio degli utilizzatori”*.

Fatta questa necessaria premessa, va rilevato come nel caso all'esame nessuna delle parti abbia prodotto la documentazione contrattuale che regola l'utilizzo dello strumento di pagamento.

Non solo: l'intermediario ha anche omesso di depositare alcunché che attesti la regolarità e correttezza delle operazioni, cioè la loro corretta registrazione, autenticazione e contabilizzazione, limitandosi ad eccepire la tardività del reclamo rispetto al termine decadenziale di tredici mesi dall'addebito delle operazioni prefigurato dall'art. 9, comma 2, del D. Lgs. n. 11 del 2010.

Recita infatti il suddetto articolo: *“1. L'utilizzatore, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, ivi compresi i casi di cui all'articolo 25, ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al proprio prestatore di servizi di pagamento secondo i termini e le modalità previste nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento.*

*La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso del pagatore, o di accredito, nel caso del beneficiario [...]”*.

Tuttavia il secondo comma prevede che *“Il termine di 13 mesi non opera se il prestatore di servizi di pagamento ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative*

*all'operazione di pagamento secondo quanto previsto dalla disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e dei requisiti informativi per i servizi di pagamento di cui al titolo VI del testo unico delle legge in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385".*

Nel caso di specie risulta però che il ricorrente sia venuto a conoscenza delle operazioni dopo 2 giorni dal loro compimento.

Atteso, pertanto, l'intervenuto decorso del termine massimo per la comunicazione da parte dell'utilizzatore di uno strumento di pagamento di un'operazione non autorizzata, la relativa richiesta di rimborso non può essere accolta.

In tali termini ha avuto in più occasioni modo di pronunciarsi questo Arbitro, con le decisioni n. 7531 del 2018 del Collegio di Milano e n. 17629 del 2017 del Collegio di Roma. Peraltro, anche a voler far decorrere, in senso maggiormente favorevole per il ricorrente, il termine decadenziale dal momento dell'effettiva conoscenza (e non della mera conoscibilità) delle operazioni contestate, e cioè dall'ostensione da parte dell'intermediario dell'estratto conto recante le operazioni asseritamente fraudolente, avvenuta in data 2 giugno 2016 (si badi bene, in quanto solo in tale data il ricorrente si recava nuovamente presso l'intermediario), il reclamo sarebbe comunque tardivo, in quanto presentato dopo oltre 16 mesi dall'effettiva conoscenza delle operazioni relative alla carta intestata al ricorrente.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**