

Strumenti di pagamento – operazioni fraudolente – servizio di *sms alert* – concorso di colpa dell'utilizzatore - fattispecie (d. lgs. 218/2017).

L'attivazione del servizio di *sms alert* costituisce onere gravante sull'intermediario, a prescindere da una specifica richiesta dell'utilizzatore. Il breve lasso di tempo intercorso tra le operazioni fraudolente può tuttavia far presumere, quanto alla prima operazione contestata, che l'utilizzatore conservasse il pin unitamente alla carta, con conseguente rigetto della domanda in parte qua (*IMCS*).

FATTO

Parte ricorrente riferisce che è titolare della carta bancomat n. ***183, rilasciata in data 27.12.2018, intorno alle ore 16:30, subiva il furto del portafogli contenente la predetta carta; prima che avesse il tempo di bloccare la carta, venivano prelevati euro 250 alle ore 16:47, effettuato un pagamento di euro 99 alle ore 17:07 su circuito Maestro presso "Telefonia *** Bologna" e due pagamenti Pago bancomat alle ore 17:12 e alle ore 17:15 presso "Techno ***", di importo pari rispettivamente a 259,90 e 189,90 euro; il 28.12.2018 sporgeva denuncia per l'accaduto, integrata in pari data e in data 03.01.2019 ed inoltrava all'intermediario il modulo di contestazione delle operazioni effettuate il giorno 28.12.2018; l'intermediario riscontrava negativamente la richiesta di rimborso e dunque il ricorrente la ripropone a questo Arbitro.

La resistente, nel confermare i fatti, eccepisce; il breve lasso temporale tra il furto e l'esecuzione delle operazioni contestate, che conferma che i malviventi fossero a conoscenza del PIN, considerata l'impossibilità di utilizzare la carta con modalità alternative; che la carta del ricorrente è una carta munita di microchip, che consente di effettuare operazioni esclusivamente a seguito della regolarmente disposte con carta originale (cfr. corrispondenza del PAN riportato nei log a quello della carta) e corretta digitazione del PIN al primo tentativo, in assenza di anomalie.

Il ricorrente precisa che ha fatto del suo meglio, accortosi del furto.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015. Il ricorrente disconosce le operazioni fraudolente del 27.12.2018 in seguito al furto dello strumento di pagamento e l'importo totale delle operazioni è pari ad euro 1.498,80. L'intermediario ha prodotto evidenza dell'autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni di pagamento contestate.

Tuttavia, le parti nulla riferiscono in merito all'attivazione del servizio di notifica ed il ricorrente si è avveduto delle operazioni sconosciute soltanto nella mattinata del 28.12.2018, dopo essersi recatosi presso una filiale della banca. Con riguardo alla mancata attivazione del servizio di sms alert, il Collegio di Coordinamento, decisione n. 8553/2019: "In ogni caso, costituisce orientamento consolidato dei Collegi territoriali che l'attivazione del servizio di "sms-alert" costituisca un onere gravante direttamente sull'intermediario, a prescindere dal fatto che il cliente ne abbia o meno richiesto l'attivazione.

Più precisamente, si ritiene che "la mancata attivazione del servizio di "sms-alert" costituisce, come ormai è opinione consolidata di questo arbitro, una carenza organizzativa imputabile all'intermediario resistente il quale, data la natura di misura di

sicurezza del sistema di sms alert, non dovrebbe limitarsi a proporlo al cliente ma dovrebbe adottarlo in modo generalizzato”.

Venendo al caso di specie, l'ABF ha più volte affermato che nelle controversie relative ad un utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento, la valutazione della condotta dell'utilizzatore dello strumento, ai fini dell'eventuale giudizio di colpa grave, debba fondarsi sulla considerazione del complesso di circostanze che caratterizzano il caso concreto.

La colpa grave può così farsi derivare anche da un ragionamento presuntivo. In particolare, secondo indirizzo consolidato, il breve lasso temporale tra il momento del furto e la prima delle operazioni contestate, in assenza di errori nella digitazione del PIN, rappresenta un indice idoneo a far presumere che il titolare conservasse il codice PIN unitamente allo strumento di pagamento (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 5462/19).

(...)

Ebbene, giacché l'intermediario deve comunque apprestare strumenti di protezione del cliente, nel caso di specie l'intervallo di tempo tra il primo prelievo alle 16,47 ed il pagamento delle 17,07 (venti minuti) avrebbe consentito al messaggio telefonico di comunicare la fraudolenza delle operazioni in corso ed al ricorrente il blocco dell'operatività della carta. L'assenza della comunicazione invece ha consentito le altre operazioni conseguenti la prima, così che le medesime vanno addebitate all'omissione sopra descritta e dunque rimborsate e la prima alla colpa grave del ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 1.248,80 (milleduecentoquarantotto/80).

