

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) STELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) TENELLA SILLANI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENINCASA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - TENELLA SILLANI CHIARA

Seduta del 25/10/2018

Esame del ricorso n. 0589606/2018 del 16/05/2018

proposto da

nei confronti di 7601 - POSTE ITALIANE S.P.A.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) STELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) TENELLA SILLANI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENINCASA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - TENELLA SILLANI CHIARA

Seduta del 25/10/2018

FATTO

La ricorrente riferisce di aver subito, in data 15/02/18 verso le ore 19.10, il furto della borsa contenente il portafoglio con la carta di credito; sottolinea che la borsa era ubicata sul cruscotto della cabina di guida del furgone, dal quale era scesa un momento per sistemare il carico. Precisa di aver subito provveduto a bloccare la carta; di aver constatato un prelievo fraudolento dell'ammontare di € 600,00; di aver sporto denuncia in data 16/02/18; di aver presentato reclamo all'intermediario in data 02/03/18 e di aver ottenuto riscontro negativo in data 05/03/18, chiede la condanna dell'intermediario alla corresponsione dell'importo di € 600,00.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, afferma che le operazioni disconosciute sono state effettuate attraverso lettura del chip e inserimento del codice PIN, corretto fin dal primo tentativo; che la cliente non ha rispettato le disposizioni contrattuali riguardanti la diligente custodia dello strumento di pagamento e del PIN; che la cliente nel reclamo afferma di aver subito anche il furto del codice PIN. Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso; in via subordinata, chiede il decurtamento della franchigia di € 150,00.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

DIRITTO

Il Collegio, rilevato che l'operazione contestata è stata effettuata il 15/02/18, data in cui era vigente il D.lgs. n. 11/2010, come modificato dal D.lgs. n. 218/2017, di attuazione della Direttiva 2015/2366/EU (PSD II), richiama l'art. 10 del suddetto decreto in ordine alla prova, in capo all'intermediario, di autenticazione, corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione di pagamento; nonché l'art. 12 a tenore del quale: "1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b). 2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utente non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente quando il prestatore di servizi di pagamento non ha adempiuto all'obbligo di cui all'articolo 8, comma 1, lettera c). 2-bis. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accettano l'autenticazione forte del cliente. 2-ter. Il pagatore non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali del prestatore di servizi di pagamento o dell'ente cui sono state esternalizzate le attività. 3. Negli altri casi, salvo se abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, il pagatore può sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita. 4. Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, l'utente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 50 euro di cui al comma 3".

Nel caso di specie, accertato che la parte resistente ha prodotto evidenza della contabilizzazione, registrazione e autenticazione dell'operazione contestata, si constata come la stessa non ha fornito adeguata prova della violazione gravemente colposa degli obblighi gravanti sull'utilizzatore di strumenti di pagamento: in assenza di ulteriori elementi di fatto, gravi, precisi e concordanti non si può infatti desumere dal solo utilizzo fraudolento della carta che il codice PIN sia stato scorrettamente conservato unitamente alla stessa, considerandosi anche il non del tutto irrisorio lasso di tempo intercorso tra il momento del furto (avvenuto intorno alle 19.10) ed il prelievo sconosciuto (ore 19,46) (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 6168/2013).

Si ritiene pertanto di riconoscere alla ricorrente il diritto alla rifusione delle somme alla stessa fraudolentemente sottratte con l'utilizzo della sua carta di credito, con applicazione della franchigia (€ 600,00 - € 50,00 = € 550,00).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 550,00.

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

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA