

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) IELASI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) CAPILLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNA CAPILLI

Seduta del 08/10/2024

Esame del ricorso n. 0852714/2024 del 29/04/2024

proposto da

nei confronti di 32875 -

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) IELASI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) CAPILLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNA CAPILLI

Seduta del 08/10/2024

FATTO

Parte ricorrente rappresenta quanto segue: in data 15.12.2023 subiva il furto del portafoglio mentre era all'interno di un centro commerciale; nel portafoglio era custodite la carta di credito emessa dall'intermediario; il Pin era custodito presso la propria abitazione; giungevano dal numero telefonico 33***57 sms di notifica di operazioni sospette, a cui non dava seguito; si avvedeva del furto e provvedeva a bloccare la carta in parola; dopo il furto della carta, venivano compiuti 2 tentativi di digitazione del PIN, non andati a buon fine; successivamente, gli autori del furto riuscivano a eseguire 2 prelievi di euro 250,00 ciascuno nonostante l'avvenuto blocco della carta.

Il ricorrente chiede il rimborso di euro 500,00.

L'intermediario non si è costituito nonostante l'avvenuta ricezione del ricorso.

DIRITTO

Nel caso di specie, preliminarmente il Collegio evidenzia che l'intermediario non si è costituito nonostante l'avvenuta ricezione del ricorso.

Riguardo al mancato invio delle controdeduzioni, si richiamano preliminarmente le «Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari» (Sez. VI, par. I), secondo cui «Qualora il ritardo o l'assenza della documentazione dovuta dall'intermediario – anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte della segreteria tecnica – rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l'organo decidente valuta la condotta dell'intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione di quest'ultimo allo svolgimento della procedura, anche al fine dell'applicazione delle misure di cui al paragrafo 4».

Al riguardo, il Collegio di Bologna con la decisione n. 1043/202 ha ritenuto che «In via preliminare il Collegio non può esimersi dal rilevare, posto che in ogni caso la mancata costituzione nel procedimento non rende impossibile una decisione nel merito, che il principio di cooperazione assume un valore autonomo in seno al procedimento, la cui violazione, a prescindere dalle specifiche implicazioni che la stessa possa avere sull'esito del procedimento, esprime senza dubbio un comportamento altamente contrario ai principi e ai fini dell'Arbitro Bancario Finanziario, oltre che irrispettoso della stessa funzione del Collegio.»

Nel merito, le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Si tratta di quattro prelievi di cui due operazioni sono andate a buon fine per un importo totale di euro 500,00.

Come è noto, è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata (art. 10, dlgs. 11/2010): in difetto di tale prova, l'intermediario sopporta - in ogni caso - integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute.

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, in tali ipotesi, il ricorso deve essere accolto integralmente posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

La domanda del ricorrente, pertanto, deve essere accolta.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 500,00 (cinquecento/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

firma 1