

**COLLEGIO DI MILANO**

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TENELLA SILLANI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) MINNECI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FERRETTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MINNECI UGO

Seduta del 05/10/2021

FATTO

Premettendo di avere subito il 20 aprile 2021 nel parcheggio di un supermercato il furto della propria carta di debito, parte ricorrente disconosce tre operazioni eseguite da ignoti nella medesima data, per un ammontare complessivo pari a Euro 3.851,00. Domanda pertanto la retrocessione delle somme fraudolentemente sottratte.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario convenuto precisa *inter alia* che le operazioni contestate sarebbero state regolarmente impostate mediante l'utilizzo delle credenziali corrette e, nel rimproverare alla parte ricorrente una colpa grave, insiste per il rigetto del ricorso.

Con successiva Replica, parte ricorrente ribadisce la propria pretesa.

DIRITTO

In via preliminare, non sembra inopportuno segnalare l'assoggettabilità della presente controversia alla disciplina di cui al decr. lgs. n. 11/2010 nella versione oggi vigente: risultano infatti contestate tre operazioni (un prelievo ATM di Euro 500,00 e due pagamenti POS rispettivamente di Euro 102,00 e Euro 3.249,40) effettuate il 20 aprile 2021, nell'intervallo temporale tra le 10:58 e le 11:51, per un ammontare complessivo di Euro 3.851,00.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Sempre *in limine*, occorre rilevare che, dalla documentazione in atti, risulta che la prima operazione (di importo pari a Euro 500,00) sia stata eseguita alle 10:58, mentre quella successiva alle 11:13.

Tanto premesso, mette conto precisare che, per l'ipotesi di disconoscimento di operazioni da parte del cliente, il decreto n. 11/2010 fissa – all'art. 10 – un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

Ora, con riguardo al caso di specie, può considerarsi acquisita la prova richiesta dal comma 1 dell'art. 10, avendo l'intermediario offerto idonea documentazione informatica in ordine alla corretta registrazione, autenticazione e contabilizzazione delle operazioni contestate.

Quanto all'ulteriore requisito, è da rilevare che non vi è evidenza della avvenuta attivazione del servizio sms alert da parte dell'intermediario convenuto; sicché, anche ad ipotizzare profili di leggerezza nella condotta del cliente (in particolare, con riguardo alla custodia delle credenziali per l'utilizzo dello strumento sottratto), appare comunque congruo – tenuto conto di quanto previsto dall'art. 1227 c.c. – addossare sulla banca il peso economico di tutte le operazioni disconosciute ad eccezione di quella iniziale. In effetti, la constatazione di un intervallo temporale di più di dieci minuti tra la prima e la seconda operazione contestata induce a ritenere che l'invio tempestivo degli sms alert avrebbe consentito al cliente di impedire il compimento dei successivi pagamenti attraverso il blocco della carta.

Sarà pertanto da retrocedere in favore di parte ricorrente l'importo di Euro 3.351,00 (3.851,00-500,00).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di Euro 3.351,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di Euro 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA