



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ACHILLE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARILLA'	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DI NELLA

Seduta del 07/06/2022

Esame del ricorso n. 0145282/2022 del 31/01/2022

proposto da [REDACTED]

nei confronti di 5034 - [REDACTED]



## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ACHILLE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARILLA'	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DI NELLA

Seduta del 07/06/2022

### FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Il 24/11/2021, accedendo al proprio conto online, si avvedeva che nei giorni 21 e 22/11/2021 erano state disposte, a sua insaputa, diverse operazioni di pagamento non autorizzate.
- Dopo aver effettuato un controllo, constatava di non avere più la carta di credito.
- Prontamente segnalava all'intermediario lo smarrimento dello strumento di pagamento e ne chiedeva il blocco.
- Provvedeva quindi a sporgere denuncia e a disconoscere le operazioni fraudolente.
- Con reclamo del 14/12/2021 chiedeva infruttuosamente all'intermediario la restituzione delle somme illegittimamente sottratte per l'importo complessivo di € 1.380,00.
- Sostiene di non aver mai approvato e autorizzato i pagamenti contestati, di non aver agito con dolo o colpa grave e di non aver ricevuto alcun sms alert delle operazioni fraudolentemente effettuate.



- Parte ricorrente chiede il rimborso della somma sottratta pari a € 1.380,00, "con vittoria di spese della procedura".

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Afferma in premessa che parte ricorrente era titolare della carta n. \*\*\*\*1141, dotata di tecnologia microchip, operativa mediante chip&signature.
- Sostiene che l'analisi informatica effettuata delle operazioni contestate dimostra l'assenza di anomalie e che i pagamenti avvenivano tramite tecnologia contactless ovvero tramite tecnologia microchip.
- Tutte le autorizzazioni sono state correttamente contabilizzate.
- Lo strumento di pagamento de quo è in linea con quelli resi disponibili dalla migliore tecnologia del settore.
- Dalle dichiarazioni di controparte emergono diversi profili di negligenza attribuibili alla stessa e dai quali è rilevabile il difetto di custodia dello strumento di pagamento, dato che parte attrice:
  - o si adoperava per il blocco della carta solo il 24/11/2021, oltre quindi le 24 ore dal primo utilizzo in frode avvenuto il 21/11/2021;
  - o controllava il suo conto corrente solo quattro giorni dopo l'ultima movimentazione (del 20/11/2020) con la conseguenza che si avvedeva della sottrazione delle somme e della carta solo il 24/11/2021.
- Nel caso in esame non è neppure possibile collocare temporalmente il furto dello strumento.
- Dallo storico delle carte rilasciate alla ricorrente emerge una certa disinvoltura nella loro custodia, data la frequente sostituzione degli strumenti di pagamento per cause di smarrimento (nel 2014) e supposto furto (nel 2018).
- Il servizio di sms alert risultava attivo su un numero di cellulare, come dimostrato dai registrati tentativi di recapito dei messaggi non andati a buon fine.
- Ciò lascia presumere che la ricorrente, in violazione di quanto contrattualmente previsto, avesse cambiato il numero di telefono associato alla carta, senza aggiornare il servizio di sms alert.
- L'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- L'intermediario ha inoltrato gli sms alert a un numero di telefono errato e differente rispetto a quello registrato sul suo sito e dichiarato in denuncia.
- Il numero di telefono acquisito e registrato dal sistema dell'intermediario (n. 391\*\*\*448) è l'unico numero associato alla carta come dimostrato da altri analoghi messaggi di notifica inoltrati nello stesso periodo delle operazioni illegittime.
- Tale circostanza ha impedito il blocco immediato della carta, in ogni caso effettuato non appena venuta a conoscenza delle operazioni non autorizzate.
- L'asserita sostituzione della carta, avvenuta negli anni precedenti per furto e smarrimento, oltre che non veritiera e non provata, non ha alcuna rilevanza nel caso in esame.
- L'allegato n. 4 prodotto dall'intermediario, costituito da una serie di codici e diciture incomprensibili e non spiegate, nulla prova circa l'asserita sicurezza del sistema dallo stesso adottato.
- Come più volte affermato dall'ABF, l'intermediario è tenuto a rifondere le somme sottratte anche in ipotesi in cui il titolare della carta si sia avveduto dello smarrimento dopo alcuni giorni dal compimento delle operazioni illecite.

In sede di contropliche l'intermediario afferma quanto segue.

- Non corrisponde al vero l'asserito errore di associazione del recapito telefonico della ricorrente.



- Le registrazioni del cellulare certificato riferite al conto e alla carta di credito sono tra loro autonome e disgiunte in quanto i rapporti sono regolati da due differenti contratti.
- Nel caso in esame, il contratto di emissione della carta di credito veniva sottoscritto il 25/01/2012, separatamente e in data successiva rispetto a quella di apertura del conto W[\*\*\*]k (il 22/12/2010).
- Ai due contratti sono stati associati differenti numeri di telefono.
- In sede di sottoscrizione del contratto di conto corrente la ricorrente associava il cellulare n. 347[\*\*\*]82, mentre in occasione del contratto di emissione della carta non indicava alcun numero di cellulare e successivamente, come previsto dall'art. 21 del contratto, provvedeva ad attivare, a partire dal 27/03/2018, il servizio di sms alert indicando il cellulare n. 327[\*\*\*]206.
- È pretestuosa la critica mossa alle evidenze prodotte in sede di controdeduzione.
- L'intermediario insiste nel rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente chiede il rimborso della somma di € 1.380,00, "*con vittoria di spese della procedura*", sottrattale con operazioni poste in essere dopo il furto/smarrimento della carta di credito. Occorre valutare alla luce del d.lgs. n. 11/2010 la condotta delle parti in relazione ai fatti dichiarati.

Dalla documentazione in atti risulta che le operazioni contestate sono n. 6, per un importo complessivo di € 1.380,00; n. 5 di queste sono state disposte il 21/11/2021 dalle ore 16:56 alle ore 17:51, l'ultima il 22/11/2021 alle ore 11:19.

Secondo quanto denunciato dalla stessa all'Autorità di Pubblica Sicurezza il 24/11/2022, parte ricorrente dichiara che il 20/11/2022 si trovava a Catania, dove effettuava degli acquisti in modalità contactless con il cellulare in un centro commerciale. Il 24/11 alle ore 04:00 controllava il conto e si accorgeva che erano stati effettuati dei pagamenti presso degli esercizi commerciali catanesi. Verificava così che nel portatessere mancava la carta di credito. Provvedeva quindi a bloccare lo strumento e a chiedere il rimborso delle operazioni disconosciute.

Ai fini della decisione, è innanzi tutto onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata ex art. 10, d.lgs. n. 11/2010: in caso di mancanza della prova l'intermediario sopporta, sempre, integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute. Qualora venga fornita la suddetta prova, occorre valutare se alla parte ricorrente sia imputabile una condotta connotata da dolo o colpa grave in violazione agli obblighi sui di lei gravanti in forza dell'art. 7, essendo altrimenti il rischio di operazioni fraudolente a carico dell'intermediario ai sensi dell'art. 12 d.lgs. n. 11/2010. La prova dei fatti a carico dell'utilizzatore dello strumento di pagamento è posta sull'intermediario dall'art. 10 d.lgs. n. 11/2010.

Inoltre, il Collegio rileva che, ai sensi dell'art. 10-*bis* d.lgs. n. 11/2010, come novellato dal d.lgs. n. 218/2017, (cfr. art. 5, comma 6), "i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento *on-line*; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi". L'art. 2, comma 1, lett. *q-bis*, del predetto testo normativo definisce l'"autenticazione forte del cliente" quale "basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente),



che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione".

Posta questa premessa di carattere normativo, il Collegio di Milano, ispirandosi al principio di ragionevole esigibilità della prestazione calato nel pur peculiare ed asimmetrico rapporto fra cliente e intermediario, già prima dell'entrata in vigore delle disposizioni sopra illustrate ha costantemente affermato la responsabilità di quest'ultimo nel caso di mancata adozione dei più avanzati accorgimenti tecnici di prevenzione (cfr. fra le molte Collegio Milano, n. 111/2012, n. 113/2012), mentre l'ha esclusa in tutto o in parte là dove il cliente, pur debitamente informato (con adeguata evidenza e trasparenza) della disponibilità di siffatti strumentari di sicurezza, ometta di avvalersene (cfr. Collegio Milano, n. 528/2012).

Innanzitutto, il Collegio costata che secondo l'intermediario la carta di credito de qua è dotata di tecnologia microchip e opera mediante chip&signature. Il convenuto sostiene che le operazioni sono state effettuate tramite tecnologia contactless senza digitazione del pin e con tecnologia microchip *"tramite utilizzo fisico della carta nella modalità chip&signature"* e afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate; produce le relative evidenze.

Dai log in atti si riscontrano, in aggiunta alle sei operazioni andate a buon fine e addebitate alla ricorrente, anche due ulteriori operazioni negate per *"disponibilità insufficiente"*: si tratta dei tentati pagamenti del 21/11/2021, ore 19:26, di € 451,17, e del 22/11/2021, ore 12:12, di € 320,00.

Inoltre, risultano autorizzati con l'uso della carta fisica e con la lettura del microchip solo i due pagamenti delle ore 17:15 e delle ore 17:17 del 21/11/2021 (POSEM=5) di € 150,00 ciascuno, mentre le restanti operazioni figurano quali pagamenti contactless. Dai log emerge altresì che tutte le operazioni sono state autorizzate senza l'inserimento del PIN (FPIN=N).

Ciò posto, con specifico riferimento ai pagamenti contactless, l'art. 11 reg. n. 2018/389, prevede, tra l'altro, che l'importo di ogni singola operazioni non superi i € 50,00. Nel caso in esame le quattro operazioni contactless superano tutte la suddetta soglia, risultando quindi disposte in violazione dell'art. 11.

Anche riguardo ai restanti due pagamenti effettuati *"tramite utilizzo fisico della carta nella modalità chip&signature"* si rileva che dai log si desume la mancata digitazione del pin, anche in violazione delle condizioni generali del contratto dello strumento di pagamento, il cui art. 1, co. 5, prevede proprio l'utilizzo congiunto della carta e del pin ai fini dell'autorizzazione.

Per mero scrupolo di completezza il Collegio evidenzia altresì che risulta violato anche il limite di € 800,00 di utilizzo della carta, previsto dal contratto prodotto in atti dall'intermediario. In proposito, il Collegio di Coordinamento (n. 16237/2018), sulla questione se l'intermediario sia tenuto a restituire l'intero importo relativo all'operazione disconosciuta o soltanto la parte eccedente il massimale di spesa convenuto, ha statuito che: *"l'operazione di pagamento con la quale viene superato uno dei limiti massimi contrattualmente fissati (c.d. plafond) per l'utilizzo dello strumento elettronico di pagamento, deve essere interamente restituita al cliente in quanto, se disconosciuta, difetta del suo consenso. A tale operazione non risulta applicabile nemmeno la franchigia eventualmente prevista dal contratto per i casi di furto o smarrimento in quanto trattasi di operazione di pagamento non autorizzata"*.

Tutti i fatti sopra evidenziati conducono ad affermare la piena responsabilità dell'intermediario per tutte le operazioni contestate, fondata sulla evidente anomalia di funzionamento del sistema e sulla violazione delle norme di settore e delle disposizioni contrattuali. Ogni altra questione relativa al blocco dello strumento, al sistema di alert e al rilevato indice di rischio frode ex art. 8, lett. b, n. 1, DM n. 112/2007 (7 o più richieste di



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento) risulta assorbita dalle precedenti.

Per tutto quanto sopra esposto, il Collegio ritiene che il ricorso sia meritevole di accoglimento e riconosce il diritto della ricorrente a ottenere dall'intermediario il rimborso di € 1.380,00.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.380,00.**

**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