



## IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri..... Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Marilena Rispoli Farina ..... Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione ..... Membro designato da concerto con Confagricoltura e Confindustria di Confcommercio, Confartigianato

nella seduta del 12/10/2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

### FATTO

Il ricorrente, titolare di una carta prepagata, emessa dall'intermediario resistente, consultando per via telematica l'estratto conto della carta, si rendeva conto che la stessa era stata fraudolentemente utilizzata da ignoti per effettuare un pagamento *on line* sul sito di Trenitalia.

In particolare, la disposizione contestata era relativa all'acquisto di un titolo di viaggio effettuato il 19.6.2009 per un importo di € 167,20. In relazione a tale episodio, in data 9.7.2009 il ricorrente sporgeva formale querela contro ignoti ed avanzava richiesta di rimborso all'intermediario. Quest'ultimo, in data 18.1.2010, comunicava "*di non poter procedere al rimborso*" delle somme prelevate in quanto il sito sul quale era avvenuto l'acquisto era "*identificato come sicuro*", richiedendo "*un servizio di ulteriore verifica della genuinità e paternità delle transazioni*". In conclusione, l'intermediario motivava ulteriormente il diniego del rimborso, dichiarando che "*l'operazione*" risultava "*avvenuta con il corretto impiego delle credenziali di utilizzo della carta*" di "*esclusiva conoscenza*" del titolare.

Il cliente replicava con lettera del 16.2.2010, contestando l'affermazione circa la sicurezza del sito di Trenitalia. Concludeva richiamando la "*responsabilità oggettiva*"



dell'intermediario *“produttore emittente [della carta] nei casi di manipolazioni informatiche fraudolente non riconducibili né imputabili a comportamenti imprevedenti dell'utilizzatore”* della stessa.

L'intermediario non forniva riscontro al reclamo.

Con il ricorso pervenuto il 4 giugno 2010, l'interessato evidenziava che l'intermediario, richiamando nei fogli informativi i principali rischi connessi all'utilizzo della carta prepagata, faceva esclusivo riferimento alle ipotesi di smarrimento o furto e non anche all'eventualità che la stessa possa essere oggetto di clonazione. Evidenziava, poi, che l'intermediario, in epoca successiva ai fatti contestati, aveva provveduto a innalzare i livelli di sicurezza connessi all'utilizzo della carta, emettendone una nuova dotata di *chip*.

Il ricorrente, in conclusione, insisteva per il rimborso di € 167,20 o, in subordine, per un rimborso ridotto del 50% in caso di accoglimento *“dell'equo criterio di condivisione del rischio”*.

In sede di controdeduzioni l'intermediario contestava le richieste del ricorrente, chiedendone il rigetto, anche perché lo stesso non aveva provato *“in alcun modo ... la corretta custodia dei propri codici identificativi, in ordine alla quale si è pure specificamente obbligata in occasione della stipula del contratto”*

**IL CASO** **DIRITTO** **it**

La vicenda oggetto del ricorso può essere inquadrata nell'ampia categoria dell'utilizzo fraudolento o abusivo di carta di pagamento.

Le disposizioni di cui all'art. 59, comma 2, della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (PSD), dettano un principio di carattere generale, in base al quale l'utilizzo di uno strumento di pagamento, registrato dal prestatore del servizio, non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dal titolare, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto, con negligenza grave o intenzionalmente, agli obblighi di cui all'art. 56 (la norma è stata trasfusa nell'art. 10 comma 2 del D.Lgs n. 11/2010). Siffatta previsione, quindi, implica che la spendita non autorizzata di uno strumento non assuma il valore di una prova della negligenza del titolare (in primis, nella custodia del bene).

Già in altre occasioni, poi, il Collegio ha attribuito al D.lgs. 27 gennaio 2010 n. 11, di recepimento della direttiva comunitaria sui servizi di pagamento, *“anche con riguardo a fattispecie non rientranti nella sua sfera temporale di operatività”* un indubbio valore interpretativo ai fini applicativi dei principi vigenti in materia.

Nel caso di specie, inoltre, occorre considerare che - contrariamente a quanto sostenuto dal resistente - *“notoriamente”* il sito di *“Trenitalia”* ha dovuto modificare il proprio sistema di *“pagamento sicuro”*, essendo stato oggetto di ripetuti attacchi da parte di *“hacker”* informatici e che, comunque, l'intermediario (in epoca successiva ai fatti contestati) ha provveduto ad innalzare i livelli di sicurezza connessi all'utilizzo della carta, emettendone una nuova dotata di *chip*, riconoscendo così implicitamente la non totale affidabilità del sistema informatico.

Anche sulla scorta di tali rilievi, è possibile ipotizzare che il sistema di sicurezza predisposto fosse inidoneo a tutelare l'esclusivo accesso del cliente alla utilizzazione del servizio. E' da ritenere, quindi, che l'intermediario non abbia adottato la diligenza necessaria nell'esecuzione del rapporto di gestione del conto *on line* relativo alla carta



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

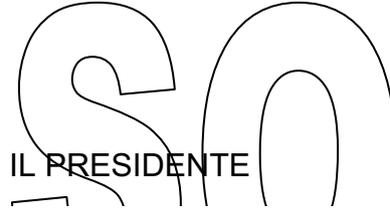
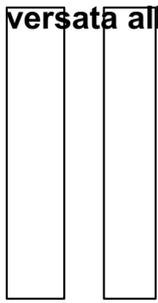
prepagata, che per le sue peculiarità richiede l'adozione di presidi di sicurezza che garantiscano un'effettiva protezione del cliente. Va ricordata in proposito che anche la Cassazione ha più volte ribadito che la diligenza del buon banchiere va qualificata dal maggior grado di prudenza e attenzione che la connotazione professionale richiede, e che essa va valutata tenendo conto delle cautele e degli accorgimenti che le circostanze del caso concreto suggeriscono.

Sulla scorta delle considerazioni rese, esistono validi motivi per accogliere il ricorso.

**P.Q.M.**

**In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione della somma di euro 167,20.**

**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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**



IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ENRICO QUADRI

