



## **Collegio di Napoli, 03 novembre 2010, n.1238**

**Categoria Massima:** Carte di credito / Obblighi per il cliente

**Parole chiave:** Carta di credito, Disconoscimento tardivo delle operazioni, Prepagata, Responsabilità concorrente, Utilizzo fraudolento

In caso di utilizzo fraudolento o abusivo di carta di pagamento, pur essendo la banca tenuta in via generale ad adottare un grado di diligenza particolarmente qualificato inerente alla peculiare attività professionale svolta (tra cui rientra appunto l'adozione delle misure volte a predisporre presidi di sicurezza per il cliente, onde evitare le frodi informatiche), non si può tacere del fatto che anche al cliente come contraente vengono richiesti comportamenti adeguati a prevenire o comunque a limitare i danni. Ne consegue la responsabilità concorrente del cliente il quale, avendo attivato il servizio di sms alert, ed essendo quindi informato dalla banca di ogni singola operazione di acquisto, abbia provveduto ad attivare la procedura di disconoscimento delle operazioni con notevole ritardo, contravvenendo agli impegni assunti, e più in generale al grado di diligenza richiesto nell'esecuzione del contratto, dimostrando scarsa attenzione nell'uso dello strumento di pagamento.

**Testo sentenza:**

### **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 - Estensore)
- Avv. Roberto Manzione (Membro designato da Confindustria di concerto con



Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato)

nella seduta del 12 ottobre 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

In data 9.4.2010 la ricorrente, titolare di una carta prepagata rilasciata dall'intermediario resistente, sporgeva formale denuncia, disconoscendo una serie di addebiti per complessivi € 191,46, derivanti da n. 5 disposizioni di acquisto effettuate via Internet tra il 10 e il 25 marzo 2010. Nell'occasione, la ricorrente specificava di aver appreso di tali "movimentazioni in addebito" da informazioni acquisite "in data odierna" direttamente presso la propria agenzia; puntualizzava altresì "*di non aver mai perso e/o subito il furto della carta di credito, .....di non aver effettuato le operazioni in argomento né di aver autorizzato altri ad effettuarle per [suo] conto*" Successivamente, nella medesima data, presentava reclamo all'intermediario a mezzo modulo prestampato. Il 5.5.2010 la cliente, tramite il proprio legale, lamentando di non aver ricevuto alcun riscontro al reclamo del 9 aprile, chiedeva alla banca di provvedere al rimborso della somma di € 191, 46 "*quale sommatoria delle operazioni illecite*" oltre a € 75 per le spese legali del "*presente intervento*".

In data 13.5.2010, l'intermediario "dopo un attento esame delle circostanze, in merito agli addebiti contestati" precisava che le operazioni si riferiscono ad acquisti su Internet per *effettuare i quali non è necessaria la presenza fisica della carta ma solo il numero della stessa e il codice riportato sul retro*". Nell'occasione, richiamava l'invito avanzato agli utenti di Internet "*di adottare misure idonee al rafforzamento dei sistemi di sicurezza per l'operatività in rete e di dotarsi di adeguati sistemi anti-virus*". Infine, "*tutto ciò considerato*" comunicava alla cliente di non poter accogliere la richiesta di rimborso dalla stessa avanzata. Con successivo ricorso la cliente ha chiesto all'Arbitro "*il rimborso di € 191,46 quale sommatoria di operazioni illecite*" eseguite nel mese di marzo 2010 e della quali la stessa sarebbe venuta a conoscenza il successivo 9 aprile.

L'intermediario ha innanzi tutto ribadito che le operazioni contestate, in quanto eseguite *on line*,



erano state disposte mediante l'inserimento del numero della carta e del codice di sicurezza riportato sul retro della stessa. Pertanto, nel caso di specie, l'affermazione della *cliente* “*di non aver mai perso e/o subito il furto della carta di credito .... non ha di per sé alcuna rilevanza in quanto gli acquisti via Internet non necessitano della presenza” fisica*” della stessa.

Inoltre, la ricorrente avrebbe trascurato gli avvisi inviati a mezzo sms, provvedendo solo con notevole ritardo a disconoscere gli addebiti.

L'intermediario, in considerazione della correttezza del proprio operato e “*soprattutto dell'assenza di qualsivoglia responsabilità*” nella vicenda, ha chiesto all'Arbitro di “*dichiarare inaccoglibile la richiesta risarcitoria avanzata dalla ricorrente*”.

## **DIRITTO**

La vicenda oggetto del ricorso può essere inquadrata nell'ampia categoria dell'utilizzo fraudolento o abusivo di carta di pagamento. In virtù della disciplina contrattuale applicabile al momento delle operazioni contestate dal cliente, la carta (prepagata) dava diritto ad effettuare pagamenti on line con addebito diretto, sulle coordinate IBAN associate alla carta. La banca era autorizzata a procedere all'addebito anche in caso di mancata sottoscrizione dell'ordine di pagamento o documento equipollente ove l'acquisto fosse perfezionato mediante fornitura degli estremi della carta. In ipotesi di smarrimento, sottrazione, falsificazione, contraffazione il titolare era tenuto a richiedere immediatamente, tramite gli appositi servizi predisposti, il blocco della carta, facendo subito seguito con conferma scritta, permanendo la sua responsabilità fino al momento dell'avvenuto blocco della carta da parte della banca. Dal suo canto, va sottolineato, la banca, come copiosa giurisprudenza ha affermato ( si veda Cassazione civile sez.I, 24 settembre 2009, n.20543) era tenuta in via generale ad adottare tutte le misure di sicurezza tecnicamente idonee ad evitare i danni, come quello dell'intromissione illecita nel sistema informatico.

Ma se all'intermediario, ora come al momento dell'esecuzione dell'operazione in contestazione, viene richiesto di adottare un grado di diligenza particolarmente qualificato, inerente alla peculiare attività professionale svolta - tra cui rientra appunto l'adozione delle misure volte a predisporre presidi di sicurezza per il cliente, onde evitare le frodi informatiche - anche al cliente come contraente vengono richiesti comportamenti adeguati a prevenire o comunque a



limitare i danni .

Come ha rilevato l'intermediario in sede di controdeduzioni, la ricorrente, al momento della sottoscrizione del contratto, aveva attivato il servizio di *sms alert*, per effetto del quale veniva immediatamente e puntualmente informata di ogni singola operazione di acquisto.

A conferma di tale circostanza la banca ha allegato una copia di comunicazioni inviate con il suddetto sistema al cliente e relativo alle operazioni contestate .Nè la cliente ha eccepito la mancata ricezione di tali messaggi.

Dalla documentazione prodotta si evince, quindi, che la ricorrente, quantunque informata dalla banca, ha provveduto ad attivare la procedura di disconoscimento delle operazioni con notevole ritardo (solo il 9 aprile 2010, a fronte di operazioni avvenute tra il 10 e il 25 marzo) contravvenendo agli impegni assunti, e più in generale al grado di diligenza a lei richiesto nell'esecuzione del contratto, dimostrando scarsa attenzione nell'uso dello strumento di pagamento.

**P.Q.M.**

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Enrico Quadri