Lettori: 148.000
ItaliaOggi
21-AGO-2013
Diffusione: 83.664
Dir. Resp.: Pierluigi Magnaschi
da pag. 23

Lo ha stabilito l'arbitro bancario del Collegio di Milano: non è colpa grave del cliente

I prelievi con bancomat rubati vanno risarciti dalle banche

La banca risarcisce il correntista vittima di prelievi fraudolenti con il bancomat rubato alla cassa del supermercato. Non c'è colpa grave del cliente e quindi l'istituto di credito deve restituire le somme sottratte al titolare della carta.
Questo quanto ha stabilito l'arbitro bancario e finanziario, Collegio di Milano, con la decisione numero 4085 del 26 luglio 2013, con la quale è stato accolto il ricorso di una signora che non si è accorta di uno scambio della carta realizzato con destrezza e quando lo ha denunciato dal conto erano già spariti oltre 2.300 euro.
L'arbitro bancario ha ravvisato nella cliente un comportamento approssimativo, ma non doloso e neppure gravemente colposo. La signora avrebbe dovuto essere più scaltra, ma non è stata in colpa grave, e per questo la banca le ha dovuto restituire la somma.

Ciccia a pag. 23

Bancomat, clienti risarciti per i prelievi fraudolenti

La banca risarcisce il correntista vittima di prelievi fraudolenti con il bancomat rubato alla cassa del supermercato. Non c'è colpa grave del cliente e quindi l'istituto di credito deve restituire le somme sottratte al titolare della carta. Lo ha stabilito l'arbitro bancario e finanziario, collegio di Milano, con la decisione n. 4085 del 26 luglio 2013, con la quale è stato accolto il ricorso di una signora che non si è accorta di uno scambio della carta realizzato con destrezza. La sfortunata ha pagato con la carta bancomat la spesa presso un centro commerciale; ma la cassiera ha restituito, avvolta nello scontrino, una tessera blu, simile per colore, dimensione e consistenza al bancomat della signora. Della sostituzione la signora si è accorta solo quattro giorni dopo il fattaccio e, a quel punto, ha denunciato l'episodio alla forza pubblica e ha chiesto alla banca la restituzione di oltre 2 mila euro, nel frattempo indebitamente prelevati, grazie alla collaborazione di una seconda persona. La banca non ha accolto la richiesta di restituzione perché ha ritenuto che il comportamento della signora sia stato sprovveduto a tal punto da rasentare la colpa grave (circostanza ostativa alla restituzione del valore delle operazioni disconosciute). Nel dettaglio la banca ha ribattuto che la carta bancomat era dotata di microchip e quindi le operazioni non potevano essere compiute senza la digitazione del codice Pin; le operazioni contestate erano all'interno dei massimali previsti e non evidenziavano alcuna anomalia. La banca ha rilevato la negligenza della signora che non ha controllato la carta al momento della restituzione dalla cassiera e nella tardiva denuncia. Infine l'istituto ha rimproverato alla cliente di non avere attivato un servizio di allarme via sms, che avrebbe consentito il blocco immediato. Tali circostanze, secondo la banca, dimostrerebbero che la cliente non ha rispettato gli obblighi di diligenza previsti contrattualmente e che, quindi, il danno non potrebbe essere


ItaliaOggi
Indennizzi p.a. per pochi


Consob, nuovo iter

data stampa 32° Anniversario

risarcito a causa della colpa grave della signora. Di diverso avviso è stato l'arbitro bancario, che ha accolto il ricorso della correntista. Il problema giuridico è l'individuazione del soggetto su cui ricadono gli effetti dell'utilizzo fraudolento di una carta di pagamento bancomat rubata.

In materia si applica il dlgs 11/2010 (in vigore dal 1° marzo 2010), che ha definito l'assetto dei rischi connessi all'utilizzo delle carte. In base al citato decreto il legislatore ha attribuito al cliente-utilizzatore del servizio un rischio che, in condizioni di normalità, è limitato a una franchigia di euro 150,00. Stanno fuori della «normalità» (e quindi il cliente si tiene il danno) i casi di dolo o colpa grave del cliente-utilizzatore.

Nel caso specifico della signora truffata alla cassa del supermercato, l'arbitro bancario ha ravvisato un comportamento approssimativo, ma non doloso e neppure gravemente colposo. La signora avrebbe dovuto essere più scaltra, ma non è stata in colpa grave, che si verifica quando la condotta è consapevolmente contraria alle regole di correttezza e buona fede, oppure talmente irrispettosa delle regole di normale prudenza, correttezza e buonafede. In realtà le carte potevano essere facilmente confuse e prevale, comunque, la considerazione che normalmente il pagamento presso uno sportello o una cassa di un rivenditore avviene con personale dipendente del rivenditore, cui il cliente si rivolge con fiducia. Peraltro, ai sensi dell'articolo 10, comma 2, del dlgs n. 11/2010, è la banca che deve provare la grave negligenza dell'utilizzatore e non basta limitarsi a prendere atto dell'utilizzo apparentemente regolare della carta. Ciò perché l'articolo 10 citato afferma che l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo. Nel caso concreto le difese della banca sono state generiche così come le contestazioni alla cliente di non avere correttamente custodito i propri codici identificativi. Sulla base di questi principi l'arbitro bancario ha condannato la banca a restituire le somme ingiustamente prelevate con le operazioni disconosciute dalla correntista, con la decurtazione di 150 euro di franchigia. In materia si deve considerare anche quanto prevede l'articolo 12 del decreto legislativo 11/2012: dopo la comunicazione di smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito, l'utilizzatore non sopporta alcuna perdita, eccettuato il caso di condotta fraudolenta del titolare della carta; vale la stessa regola se la banca non ha predisposto sistemi di segnalazione immediata dell'illecito. Prima della comunicazione di smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito, rimane a carico del titolare della carta un importo comunque non superiore complessivamente a 150 euro, salvo il caso in cui l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave o non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi; in quest'ultima ipotesi l'utilizzatore sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 150 euro.

Antonio Ciccia

data stampa 32° Anniversario