

11 ottobre 2018

Comunicato stampa

**Clonazione della carta di credito:
grazie al CRTCU, rimborsati al consumatore i 3.148,00 € sottratti
Confermati dall'Arbitro Bancario Finanziario i due presupposti ineludibili
per la responsabilità dell'intermediario**

Una consumatrice trentina si era rivolta al CRTCU dopo aver scoperto 4 diverse operazioni sulla propria carta di credito, disconosciute, per un totale di 3.148,00 €. L'intermediario controparte era una banca trentina.

Inizialmente la banca negava ogni responsabilità, ma da qualche anno, come spesso abbiamo comunicato <https://www.centroconsumatori.tn.it/148d1288.html>, esiste una norma che, finalmente, e a ragione, riconosce la responsabilità della sicurezza degli strumenti di pagamento a carico dell'intermediario; solo in caso di colpa grave la responsabilità ricade sul consumatore (il classico esempio in cui il pin viene conservato insieme alla carta).

Grazie al CRTCU, è stato fatto reclamo scritto alla banca e a seguito di risposta negativa si è promosso ricorso presso l'Arbitro Bancario Finanziario che ha ribadito:

Alla luce di tali disposizioni, come applicate da questo Arbitro, due sono i passaggi ineludibili in materia. In primo luogo, è l'intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, prova che comunque di per sé non è sufficiente a dimostrare il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore. In secondo luogo, è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

Nel caso di specie, con riguardo al primo dei suddetti profili, l'intermediario non ha assolto i propri oneri probatori avendo omesso di produrre le evidenze della corretta contabilizzazione, registrazione e autenticazione dell'operazione tramite deposito della documentazione comprovante la corretta autenticazione delle operazioni contestate.

Ciò posto, la mancata di prova sul punto è di per se sufficiente, secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro, a condurre all'accoglimento della domanda della ricorrente, costituendo questo un passaggio ineludibile per la successiva valutazione della sussistenza o meno – in base alle circostanze fattuali del caso concreto – della colpa grave dell'utilizzatore dello strumento.

Il CRTCU è a disposizione per informazioni e assistenza sugli strumenti di pagamento.