

**SULLA RESPONSABILITÀ DELL'EMITTENTE PER USO ILLECITO DI CARTA DI CREDITO**

RIFERIMENTI NORMATIVI: Decreto Legislativo n. 11/2010.

KEYWORDS: servizi di pagamento; carta di credito; frode; risarcimento danni.

Nel caso di utilizzo illecito di carta di credito, la responsabilità dell'emittente per i danni subiti dal cliente è valutata, nelle pronunce della giurisprudenza e dell'Arbitro Bancario e Finanziario, guardando al rispetto dei doveri di custodia della carta da parte del cliente e al grado di diligenza impiegato dall'intermediario nell'erogazione del servizio.

In particolare, gli elementi che rilevano ai fini della valutazione della diligenza del cliente sono: la corretta custodia della carta di credito, la segretezza delle credenziali e la prontezza nell'avvertire l'emittente in caso di operazioni non autorizzate, specie se queste risultino da un sistema di allerta via SMS. D'altro canto, la valutazione della diligenza dell'emittente si fonda sull'adozione di misure idonee a tutelare il cliente da eventuali frodi e ciò attraverso l'adozione di un sistema di "autenticazione forte", ovvero di un sistema che permetta l'utilizzo della carta solo in presenza di due o più elementi basati su categorie diverse e tra loro indipendenti (conoscenza, possesso, inerenza); di sistemi "bloccanti" in caso di operazioni sospette per quantità o localizzazione rispetto alle abitudini del cliente; di cautele ulteriori quali il blocco di operazioni in caso di violazione di termini contrattuali (per esempio superamento del plafond previsto) e limiti quantitativi alle operazioni effettuate mediante sistema "*contactless*".

In ogni caso, al di fuori dei casi in cui il cliente abbia agito fraudolentemente, l'art. 12 del Decreto Legislativo n. 11 del 2010 garantisce una notevole tutela del cliente in caso di frode; quest'ultimo, infatti, non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte; se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita della carta non potevano essere notati prima di un pagamento; in tutti gli altri casi, a patto che il cliente abbia conservato diligentemente il proprio strumento e le proprie credenziali.

Di conseguenza, una volta dimostrato che la frode non è stata causata dalla negligenza del cliente, a quest'ultimo spetterà comunque il diritto di ottenere dall'emittente quanto ingiustamente perduto a causa della frode. Peraltro, in materia di onere della prova, l'Arbitro Bancario e Finanziario ha più volte sottolineato come gravi sull'emittente la prova sia dell'adozione di presidi di sicurezza adeguati, sia della sussistenza della negligenza in capo all'utilizzatore al ricorrere della quale possa imputarsi allo stesso la responsabilità delle conseguenze dell'utilizzo fraudolento della carta.

Dott. Michele Greggio

Informazioni, richieste e commenti a [michele.greggio@studiodepoli.it](mailto:michele.greggio@studiodepoli.it)