

La sicurezza degli strumenti di pagamento

**Obblighi dell'utilizzatore e del prestatore
di servizi di pagamento**

Avv. Marco Zechini

Membro del Consiglio Direttivo dell'A.I.I.P.

Maggio 2013

L'articolo 7 del D.Lgs. 11/2010 (il "Decreto PSD") pone in capo all'utilizzatore obblighi di comportamento attinenti alla fase fisiologica ed alla fase patologica attinente all'utilizzo di uno strumento di pagamento.

Fase fisiologica del rapporto:

- utilizzare lo strumento di pagamento secondo i termini esplicitati nel contratto quadro;
- adottare le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo.

Fase patologica del rapporto:

- comunicare senza indugio, secondo le modalità descritte nel contratto quadro, al prestatore di servizi o altro soggetto da questi indicato nel contratto, (i) lo smarrimento, (ii) il furto, (iii) l'appropriazione indebita o (iv) l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza.

Obblighi dell'utilizzatore

la comunicazione di smarrimento

La comunicazione prevista dall'art. 7 deve essere effettuata:

- ✓ nella forma prevista dal contratto quadro



la forma deve comunque essere idonea a garantire la comunicazione tempestiva (es. no forma scritta ma numero verde)

- ✓ tempestivamente, ovvero non appena il cliente sappia – o abbia modo di sapere, usando l'ordinaria diligenza – di aver smarrito lo strumento di pagamento



la tempestiva comunicazione consentirà all'utilizzatore di andare esente / mitigare il rischio di subire perdite derivanti dall'indebito utilizzo dello strumento di pagamento

Il prestatore di servizi di pagamento è tenuto (cfr. art. 8 Decreto PSD) ad osservare i seguenti obblighi:

- a) assicurare che i dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo di uno strumento di pagamento non siano accessibili a soggetti diversi dal legittimo utilizzatore;
- b) astenersi dall'inviare strumenti di pagamento non richiesti (salva la necessità di sostituire uno strumento di pagamento);
- c) assicurare che siano sempre disponibili strumenti adeguati affinché l'utilizzatore possa comunicare lo smarrimento / furto / sottrazione dello strumento nonché chiedere la riattivazione / sostituzione dello strumento;
- d) impedire qualsiasi utilizzo dello strumento dopo la comunicazione effettuata dall'utilizzatore ai sensi dell'art. 7 del Decreto PSD.

In ogni caso, il prestatore di servizi è responsabile per i rischi derivanti dalla spedizione degli strumenti di pagamento e dei dispositivi che ne consentono l'utilizzo.

È dunque possibile osservare quanto segue:

- per l'obbligo di cui alla lett. a) la responsabilità del prestatore di servizi ha natura oggettiva, dunque non è parametrata a standard di comportamento;
- quanto all'obbligo di cui alla lett. c), se il prestatore di servizi non attiva un canale funzionante di comunicazione, si assume ogni rischio per l'indebito utilizzo di uno strumento di pagamento e l'utente rimane (salvo il caso di comportamento fraudolento) indenne da ogni perdita;
- infine, secondo quanto previsto alla lett. d) è onere del prestatore di servizi escludere che possa essere utilizzato uno strumento di pagamento dopo che ne sia stata lamentata la sottrazione. In caso contrario, ogni rischio viene assunto dal medesimo prestatore di servizi

Operazioni non autorizzate

responsabilità del prestatore di servizi



Qualora si riscontri un'operazione di pagamento non autorizzata, il prestatore di servizi deve rimborsare immediatamente l'utilizzatore per l'importo addebitatogli.

eccezione

in caso di motivato sospetto di frode, il prestatore di servizi può sospendere il rimborso dandone comunicazione all'utilizzatore

in ogni caso, anche se il rimborso non viene sospeso, il prestatore di servizi potrà dimostrare successivamente che l'operazione era stata autorizzata e pretendere pertanto dall'utilizzatore il rimborso dell'importo versato e degli ulteriori danni subiti

Operazioni non autorizzate

responsabilità dell'utilizzatore



L'art. 12 del Decreto PSD prevede anzitutto che:

- 1) salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo indebito di uno strumento di pagamento smarrito o sottratto, dopo che sia stata effettuata la relativa comunicazione al prestatore di servizi;
- 2) egualmente, salvi i casi di frode, l'utilizzatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi non adempie al suo obbligo di assicurare che siano disponibili canali per effettuare la predetta comunicazione.

Dall'analisi dei primi due commi della disposizione si comprende dunque come (i) in caso di comportamento fraudolento l'utilizzatore sia sempre responsabile, mentre (ii) in mancanza di frode si delinea un quadro di piena "non responsabilità", anche in presenza di comportamenti gravemente colposi (es. comunicazione a terzi dei dati di utilizzo dei propri strumenti di pagamento).

Operazioni non autorizzate

responsabilità dell'utilizzatore



Al di fuori dei casi di frode, l'utente può dunque essere considerato responsabile solo per l'utilizzo indebito dello strumento di pagamento avvenuto prima della comunicazione al prestatore di servizi.

Tale responsabilità è comunque limitata alla **soglia di € 150**, da conteggiarsi singolarmente e non per singolo ordine di pagamento.

eccezioni

- l'utilizzatore abbia agito fraudolentemente;
- l'utilizzatore non abbia adempiuto, con dolo o colpa grave, agli obblighi di cui all'art. 7 (onere della prova a carico del prestatore di servizi)

Ricorrendo tali eccezioni, l'utente sarà responsabile illimitatamente e sopporterà ogni perdita derivante dall'utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Avv. Marco Zechini

marco.zechini@dlapiper.com

Milano – Via G. Casati, 1
T: 02 80 618 1
F: 02 80 618 201

Roma – Via dei Due Macelli, 66
T: 06 68 880 1
F: 06 68 880 201