

Trento, 2 marzo 2012

Poste Italiane S.p.a. deve risarcire il denaro sottratto a seguito di frode informatica!
Ancora una vittoria dei consumatori grazie all'Arbitro Bancario e Finanziario!

Soddisfazione per un'altra vittoria del consumatore nei confronti, questa volta, di Poste Italiane Spa grazie al ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario. Sono numerosi i consumatori che, seguiti dal CRTCU, hanno presentato ricorso all'ABF (alcuni dei quali ancora pendenti) per ottenere il risarcimento delle somme sottratte a seguito di frode informatica e non solo.

In questo caso, al consumatore sono stati sottratti 1.000,00 € dalla propria carta Postepay dopo aver effettuato acquisti da un sito di commercio on-line. Denunciata la frode, Poste Italiane S.p.a. rispondeva che *“da verifiche effettuate, è emerso che il sito, nel quale sono avvenute le operazioni da Lei indicate, eseguite mediante la carta Postepay a Lei intestata, viene identificato come sito sicuro, in quanto l'esercente (o l'acquirer) partecipa ai “Protocolli 3D Secure” (un servizio di ulteriore verifica e genuinità e paternità delle transazioni su web). Tale circostanza ci impedisce di prendere qualsiasi iniziativa nei confronti della Banca che gestisce gli incassi merchant. Le precisiamo, inoltre, che le transazioni sono avvenute con il corretto impiego delle credenziali di utilizzo della carta che sono di Sua esclusiva conoscenza e della cui conservazione è responsabile, pertanto siamo spiacenti di comunicarle di non poter procedere al rimborso”*. La lettera era firmata da un ignoto *Il Responsabile!*

“Queste risposte sono finanche offensive per i consumatori! La legge sui sistemi di pagamento impone alle banche o alle società emittenti oneri probatori gravosi: equivale a dire che nella maggior parte dei casi sono le società a dover sopportare i danni conseguenti a truffe informatiche e non, come sinora accaduto, i consumatori!”, commenta Carlo Biasior, direttore del CRTCU.

Il consumatore rivoltosi al CRTCU provvedeva a depositare il ricorso all'ABF che, con provvedimento di data 16 febbraio 2012, ha accolto parzialmente le ragioni del consumatore (felice!) condannando Poste Italiane S.p.a. a rimborsare 850,00 € dei 1.000,00 € frodati. Le motivazioni della decisione verranno depositate entro 30 giorni.

“La decisione dell'ABF è l'occasione per informare i consumatori dell'esistenza di una procedura pressoché gratuita (20,00 € costi segreteria) che permette di ottenere

giustizia nei confronti delle banche”, continua Biasior, “in particolare in materie come i ritardi nella surrogazione del mutuo (con risarcimenti monetari ai consumatori), la riduzione delle commissioni esorbitanti imposte dagli intermediari nei finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio o della pensione, frodi informatiche, errori o mancate cancellazioni dalle centrali dei rischi (le liste dei cattivi pagatori per intenderci), solo per fare alcuni esempi”.

Ogni informazione in merito alla competenza, alle decisioni adottate e alle modalità di ricorso è disponibile sul sito www.arbitrobancarioefinanziario.it .

Il CRTCUCU è a disposizione per informazione e assistenza ai consumatori in materia bancaria e finanziaria.