

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MAURILIO DANGELO

Seduta del 14/10/2025

FATTO

Con ricorso del 26 giugno 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario) la parte ricorrente si è rivolta a codesto Collegio rappresentando che in data 07/06/2025, intorno alle ore 19:20, veniva derubata della propria borsa contenente il bancomat, la carta di credito e il telefono.

Ha riferito, al contempo, di essere riuscita a bloccare le predette carte, seppur risultassero prelevati € 200,00, il cui rimborso veniva rifiutato dall'intermediario.

Rilevando come il PIN non fosse custodito all'interno della borsa, chiariva come la resistente dovesse dimostrare che l'operazione fraudolenta fosse avvenuta con la complicità della cliente o comunque dalla medesima autorizzata; in mancanza, deve ritenersi tenuta al rimborso della somma sottratta.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario rappresentava che la carta di debito n. **3094 - con la quale veniva portata a termine l'operazione contestata - è collegata al conto corrente n. **910 di titolarità della ricorrente e dell'aderente al ricorso.

Poiché la carta rilasciata alla ricorrente è provvista dei più recenti sistemi di sicurezza, tra cui la tecnologia a *microchip*, non è quindi possibile estrarre il PIN dalla medesima. L'operazione oggetto di contestazione è avvenuta, al riguardo e nei limiti di prelievo previsti, previa lettura del *microchip* e con corretta digitazione del PIN e non sono stati rilevati tentativi precedenti di errata digitazione di quest'ultimo.

Ha, poi, chiarito che l'operazione è stata correttamente registrata, contabilizzata e autenticata, in assenza di anomalie (ove, oltretutto, risulta inviato un SMS alert all'utenza della ricorrente).

Nella circostanza, sussisterebbe la colpa grave della ricorrente in quanto la medesima lasciava incustodita la borsa sul sedile dell'autovettura mentre caricava la spesa ed il breve lasso di tempo intercorso tra il furto della carta di credito e l'utilizzo fraudolento sembra confermare che i malfattori abbiano potuto facilmente recuperare il relativo PIN.

Ne deriverebbe una condotta della ricorrente gravemente negligente rispetto alla custodia dello strumento di pagamento e del codice segreto ad esso collegato.

Infatti, dovendosi escludere qualsivoglia ipotesi di furto con destrezza, apparirebbe chiaro che se il PIN non fosse stato reso facilmente rintracciabile, l'operazione fraudolenta non avrebbe avuto luogo.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato che in realtà la borsa non è stata lasciata incustodita mentre caricava la spesa, ma era in auto insieme a lei, mentre si apprestava ad andare via dopo aver caricato la spesa, come si evince dalla denuncia.

Ed in proposito, la ricorrente veniva affiancata da un'altra auto il cui conducente *"farfugliava qualcosa e poi andava via"* ed, al contempo, un'altra persona apriva la portiera dal lato passeggero e sottraeva la borsa.

Il furto, quindi, sarebbe avvenuto con modalità particolarmente aggressive, in assenza di negligenza dell'istante.

Rileva che veniva privata anche del proprio cellulare, che impediva il tempestivo blocco dello strumento di pagamento, successivamente intervenuto tramite il telefono di terza persona.

Specifica, poi, che il PIN non era conservato all'interno della borsa.

Oltretutto, la giurisprudenza ordinaria e quella dell'ABF riconoscono la possibilità di estrarre le credenziali dalla carta di pagamento attraverso appositi programmi informatici (cfr. Trib. Roma sent. del 17/04/2008 Collegio di Roma, Decisione n. 506/2010) e le tecniche di decodifica utilizzate dai malviventi sono molto avanzate.

Né ad escludere la responsabilità dell'intermediario, varrebbe il breve lasso temporale tra la sottrazione e l'utilizzo.

In sede di contropliche, l'intermediario ha chiarito che dalla denuncia non emerge la circostanza che la ricorrente si trovasse all'interno della propria autovettura al momento del furto, non potendo pertanto attribuire alcun rilievo probatorio a quanto dichiarato dall'istante delle repliche.

Peraltro, l'estrazione del PIN dal chip dello strumento di pagamento è possibile solo con costi elevati e tempi lunghi, dovendo, pertanto, presumere, nel caso di specie, che il PIN fosse conservato congiuntamente alla carta.

In ordine alla lamentata assenza di videoregistrazioni, ha specificato che non sussiste una legittimità della banca ad estrarle e consultarle, dovendo intervenire – se del caso - una specifica richiesta delle Autorità competenti.

In ogni caso, l'immediata e corretta digitazione del PIN porta a ritenere la colpa grave della cliente.

Ha, quindi, insistito per il rigetto della domanda

DIRITTO

Come noto, l'utilizzo fraudolento è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

In tale contesto normativo, secondo la posizione consolidata dell'ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l'utente di strumenti e servizi di pagamento, essendo *"ispirata al principio del "rischio d'impresa", e cioè all'idea secondo la quale è razionale far gravare i rischi statisticamente prevedibili legati ad attività oggettivamente "pericolose", che interessano un'ampia moltitudine di consumatori o utenti, sull'impresa, in quanto quest'ultima è in grado, attraverso la determinazione dei prezzi di vendita dei beni o di fornitura del servizio, di ribaltare sulla massa dei consumatori e degli utenti il costo dell'assicurazione di detti rischi"* (così – ex multis - Collegio di Coordinamento, decisione n. 3498/2012).

In particolare, l'art. 10 del d.lgs. 11/2010 prevede, in merito all'onere della prova gravante sul prestatore dei servizi di pagamento (PSP), una precisa e graduata sequenza, in base alla quale il PSP è tenuto a dimostrare:

- A. l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della o delle operazioni contestate e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti che si configura come antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave (o dolo) dell'utente;
- B. il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

L'operazione contestata consiste in 1 prelievo ATM di importo pari a € 200,00, eseguito in data 07/06/2025 con la carta di debito n. **3094 collegata al conto corrente n. **910 di titolarità della ricorrente e dell'aderente al ricorso.

Parte ricorrente ha fornito evidenza di tale operazione, allegando la lista dei movimenti della carta di debito.

Quanto alla prova di autenticazione, l'intermediario ha riferito che l'operazione disconosciuta è stata autenticata tramite utilizzo della carta originale con digitazione del codice PIN, in assenza di anomalie.

Dalle dichiarazioni dell'intermediario si evince che il sistema di autenticazione adottato è a due fattori:

- elemento di possesso: CHIP
- elemento di conoscenza: PIN

Sulla prova della corretta autenticazione dell'operazione contestata, l'intermediario ha prodotto le evidenze documentali da cui risulta effettivamente che la transazione è stata portata a termine mediante inserimento della carta e conseguente lettura del *chip* e la successiva digitazione del PIN.

In ordine alle circostanze fattuali, la ricorrente in denuncia ha dichiarato che il 7 giugno 2025 avrebbe subito il furto della borsa contenente il telefono, la carta di debito e la carta di credito rilasciate dalla resistente.

In particolare ha affermato che, dopo aver caricato la spesa in macchina, nell'apprestarsi a dirigersi verso la propria abitazione, veniva accostata da un'altra autovettura il cui conducente "*farfugliava qualcosa [...] e in seguito andava via*"; ha altresì riferito che, poco dopo, una signora, che aveva assistito alla scena, la avvisava che un soggetto ignoto le aveva aperto lo sportello del lato passeggero, approfittando del momento di distrazione, portando via la sua borsa.

Sul punto l'intermediario ha eccepito, preliminarmente, la negligente custodia dello strumento di pagamento, escludendo che si tratti un furto con destrezza.

Inoltre, parte resistente ha rilevato la colpa grave nella custodia del codice segreto, escludendo che il PIN possa essere stato carpito in occasione della precedente operazione genuina da parte della ricorrente, dal momento che la stessa è stata eseguita in modalità *contactless*, senza digitazione del PIN (allegando in atti i correlati documenti).

Pertanto, secondo la prospettazione dell'intermediario, l'assenza di tentativi errati di digitazione del PIN e il breve lasso di tempo (circa 17 minuti) tra il furto e l'operazione fraudolenta, condurrebbe a far ritenere la sussistenza della colpa grave della ricorrente, la quale avrebbe conservato il codice segreto unitamente alla carta di debito sottrattagli.

In tale direzione ed a sostegno di quanto affermato, ha altresì allegato la mappa della distanza tra il luogo del furto e il luogo dell'ATM presso il quale è avvenuta l'operazione contestata con i relativi tempi di percorrenza (11 minuti a piedi).

Orbene, nella circostanza appare sussistere la fattispecie del furto con destrezza.

L'iniziativa degli ignoti malfattori (consistita nel distrarre la vittima e contestualmente sottrarre la borsa ove era contenuto lo strumento di pagamento fraudolentemente utilizzato, unitamente ad una ulteriore carta di credito non utilizzata ed al cellulare) rientra, infatti, tra le ipotesi in cui la condotta truffaldina appare particolarmente insidiosa (peraltro ai danni di una persona di 86 anni di età).

Con ciò elidendo i profili di eventuale colpa grave della ricorrente.

Né sono emersi elementi indiziari da cui desumere che il PIN fosse custodito assieme allo strumento di pagamento o comunque senza la dovuta prudenza (non potendosi ritenere che il lasso temporale di 17 minuti tra la sottrazione dello strumento di pagamento e il prelievo fraudolento costituisca prova di una custodia negligente).

Tanto meno, poi, in queste condizioni, può imputarsi a colpa dell'istante la mancata fruizione, per mancato possesso di una utenza cellulare, del servizio di SMS alert, che comunque, con ogni probabilità, non avrebbe potuto impedire il prodursi del danno.

In proposito, considerando che l'intermediario non risulta aver fornito adeguata prova della colpa grave di parte ricorrente, il ricorso deve essere accolto.

P.Q.M

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 200,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA