

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MARINA SANTARELLI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente agisce per ottenere il *“il risarcimento dei danni subiti ... per l’illegittimo e fraudolento dei danni subiti ... per l’illegittimo e fraudolento utilizzo da parte di terzi delle carte di credito ... per un importo di € 6.647,40”*. Questi i fatti posti a fondamento della domanda: (i) in data 27/04/2024 alle ore 13.00 circa si recava presso il supermercato per fare la spesa; (ii) uscita alle ore 13.30 e depositate la spesa e la borsa nell’autovettura, andava a riposizionare il carrello vuoto negli appositi spazi (a non più di 10 metri di distanza dall’auto che rimaneva comunque sempre nel suo campo visivo); (iii) tornata all’autovettura dopo qualche secondo, si avvedeva che la stessa risultava essere chiusa a chiave; (iv) pensando si trattasse di un malfunzionamento dell’impianto elettrico dell’auto, avendo lasciato il proprio cellulare all’interno auto, rientrava nel supermercato per chiedere di telefonare al marito per essere raggiunta con le chiavi sostitutive; (v) giunto il marito e aperta l’auto, scopriva di essere stata derubata non solo delle chiavi dell’auto, ma anche del cellulare e della borsa, ove erano custodite, tra l’altro, 2 carte di credito e 1 carta prepagata dell’intermediario nonché 2 carte di credito di altro intermediario; (vi) arrivata alla propria abitazione bloccava le carte, telefonando al numero verde alle ore 14.52 - 14.55; (vii) nonostante il blocco, constatava che tra le ore 13.39 e le ore 14.22 erano state effettuate una serie di operazioni fraudolente con le 2 carte di credito dell’intermediario convenuto per un totale di € 6.647,40 nonché per mezzo delle carte di credito di altro intermediario.

Parte ricorrente ritiene che nel caso di specie non vi sia alcuna sua responsabilità né per incauta custodia dei codici per l'utilizzo delle carte, che non erano conservati insieme alle tessere né per il luogo ove il furto è stato perpetrato, dal momento che l'auto era parcheggiata fuori dal supermercato, sempre nel suo spazio visivo. Sottolinea che dalle comunicazioni dell'intermediario risulta la digitazione errata del PIN con conseguente richiesta di autorizzazione non andata a buon fine e che nel giro di neanche un'ora sono stati effettuati n. 8 movimenti per importi elevati, dei quali 4 nello stesso supermercato 4 prelievi tra le 13.39 e le 13.56. Tali circostanze connotano, secondo parte ricorrente la presenza di "*indici di anomalia*" completamente disattesi dalla banca. Inoltre, le carte di altro intermediario intestate alla cliente sottratte sono state utilizzate negli stessi periodi temporali per altri acquisti. La totale mancata considerazione degli elementi di chiara anomalia delle operazioni comporta la responsabilità esclusiva dell'intermediario;

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso per colpa grave di parte ricorrente in quanto (i) le operazioni contestate sono state regolarmente eseguite autorizzate tramite la regolare lettura dei *chip* carta ed inserimento dei rispettivi codici segreti PIN, in assenza di anomalie; (ii) il lasso di tempo intercorso tra il furto e le operazioni contestate è breve; (iii) il luogo del furto e quello del primo utilizzo, presso ATM, distano fra loro circa 1,9 km, distanza percorribile in circa 4 minuti d'auto; (iv) il *log* relativo al secondo prelievo di € 250,00 effettuato con la carta n. *585 delle ore 13.55 evidenzia un errore nella digitazione del PIN, sanato da un successivo prelievo effettuato senza errori dopo appena un minuto, dinamica del tutto coerente con la concitazione del momento e che non contraddice il fatto che i malfattori conoscessero il PIN; (v) la dinamica degli eventi evidenzia una insufficiente sorveglianza e consente di ritenere probabile che i codici delle carte sottratte fossero in qualche modo custoditi nella borsetta lasciata colpevolmente incustodita anche se per pochi minuti o comunque fossero facilmente reperibili nella refurtiva, nonché agevolmente associabili alle carte utilizzate per le operazioni sconosciute; (vi) ulteriore elemento indiziario della colpa grave è la contestuale sottrazione di più strumenti di pagamento, tutti utilizzati dai malfattori; (vii) le operazioni con diverse carte sono state eseguite in rapidissima successione tra loro; (viii) parte ricorrente ha effettuato il blocco delle carte con ritardo (ore 14.52 e ore 14.55), ovvero quando tutte le transazioni fraudolente erano state effettuate e parecchio tempo dopo aver realizzato la sottrazione della propria borsa.

Parte ricorrente ha replicato e, richiamati i propri scritti, chiede, anzitutto, che il Collegio valuti l'opportunità di riunire al presente procedimento quello n. 1472594 promosso in data 21/07/2025. In secondo luogo, ribadisce che non custodiva i codici nella borsetta rubata, ha sempre tenuto nel proprio campo visivo la borsa e, non appena avuta percezione del furto, ha diligentemente provveduto al blocco delle carte. Eccepisce, inoltre, che (i) l'intermediario ammette che vi è stato un errore nella digitazione del PIN in una delle operazioni (prelievo delle ore 13.55) e dunque è erroneo dedurre che la convenuta abbia dato prova della regolarità formale delle operazioni. Dopo tale prelievo irregolare, stante il mancato rilievo dell'anomalia da parte della banca, i malviventi hanno compiuto altre 5 operazioni; (ii) l'uso della carta mediante corretta digitazione del PIN non può assurgere a prova, neppure presuntiva, della violazione del relativo obbligo di custodia; (iii) dalle ore 13.39 alle ore 14.22 sono stati eseguite 8 operazioni tra prelievi di contante e acquisti effettuati presso un medesimo punto vendita per un totale complessivo di €6.647,40. Tali circostanze costituiscono "*indicatori di anomalia*" per operazioni a rischio frode completamente disattesi dalla

banca; (iv) oltre ai prelievi effettuati tramite le carte dell'intermediario convenuto, a seguito del medesimo furto e negli stessi periodi temporali, i malviventi hanno utilizzato delle carte di pagamento di altro intermediario per effettuare pagamenti presso lo stesso punto vendita oltre che per il prelievo di contante; (v) ulteriore indice di anomalia è costituito dai prelievi anomali di contanti allo sportello (n. 6 prelievi tra le 13.39 e le 13.56). Quindi, è chiara la responsabilità della banca sul punto; (vi) il furto è avvenuto con destrezza e scaltrezza; (vii) è completamente infondata la ricostruzione avversa che vorrebbe esserci stato un ritardo nella telefonata al numero verde per il blocco delle carte: si è infatti adoperata senza indugio per inibire l'uso delle carte tornando a casa e cercando le informazioni per procedere.

L'intermediario ha a sua volta controreplicato quanto segue: (a) le repliche di controparte si risolvono in una mera riproposizione delle argomentazioni già svolte nel ricorso; (b) dalla ricostruzione dei fatti emerge un quadro complessivo di elementi indiziari gravi, precisi e concordanti che provano un comportamento gravemente colposo della cliente, tanto in merito alla negligenza o scarsa prudenza nella custodia della carta quanto, presumibilmente, del codice PIN. Contrariamente a quanto affermato da controparte, la corretta digitazione del PIN sin dal primo utilizzo della carta è già un primo indice presuntivo della conoscenza dello stesso da parte del frodatore e dunque della incauta custodia dello stesso insieme allo strumento di pagamento; (c) un tentativo di inserimento del PIN non andato a buon fine, specialmente se preceduto da un prelievo effettuato con la stessa carta senza errori – come in questo caso – non può essere qualificato come sospetto o anomalo; (d) le carte utilizzate dall'intermediario sono dotate di tecnologia *chip/EMV*, che consente la lettura del codice dalla carta solo attraverso tecniche sofisticate, costose e che richiedono tempi relativamente lunghi. Tale circostanza è ritenuta incompatibile con il caso in esame, caratterizzato da una coincidenza temporale tra il momento del furto e quello del prelievo; (e) nel caso di specie gli indici di frode non vengono integrati poiché le condizioni previste dal decreto, interpretate non correttamente da parte ricorrente, non si sono verificate: le operazioni contestate sono state effettuate utilizzando due diversi strumenti di pagamento; (d) la condotta di parte ricorrente rivela un livello di incuranza e trascuratezza nella custodia dei propri beni inescusabile, dal momento che la borsa è rimasta incustodita: se durante il tragitto verso l'area dedicata ai carrelli parte ricorrente avesse mantenuto il controllo visivo sulla propria vettura, avrebbe notte tempestivamente la presenza del malintenzionato; (e) non sussiste un'ipotesi di furto con destrezza.

DIRITTO

In via preliminare va osservato che la richiesta di riunire i due procedimenti proposti da parte ricorrente in relazione al medesimo episodio di furto nei confronti dei due intermediari che hanno emesso gli strumenti di pagamento utilizzati per le operazioni contestate innanzi a questo Collegio non può trovare accoglimento, non essendo previsto dalle norme che disciplinano questo sistema di risoluzione alternativa delle controversie.

Venendo al merito, i principi che regolano la materia delle operazioni fraudolente, ormai noti e reiteratamente richiamati da questo Arbitro, sono racchiusi nelle disposizioni del D. Lgs. 27.1.2010 n. 11 di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007)

e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 5.7.2011. Disposizioni che fissano due passaggi ineludibili che attengono al piano degli oneri probatori: (A) è l'intermediario a dover provare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute in assenza di anomalie; (B) 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.

Materia del contendere sono nella specie sono 8 operazioni per il complessivo importo di € 6.647,40, tutte effettuate il 27/04/2024 tra le 13.39 e le 14.22. In particolare, si tratta di 4 prelievi ATM e 4 pagamenti POS, effettuate tramite carte di credito intestate alla cliente n. *613 e n. *685.

Partendo dalla prova dell'autenticazione mediante SCA, l'intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate e a sostegno di ciò produce evidenze da cui risulta che tutte le operazioni contestate sono state autenticate mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN).

Passando i profili che attengono alla condotta delle parti, rileva la narrazione dei fatti che hanno caratterizzato la truffa subita da parte ricorrente. Nella denuncia e nel ricorso la cliente fornisce due versioni parzialmente difformi dei fatti: fermi gli orari – accesso al supermercato il giorno 27/04/2024 alle ore 13.00 circa; uscita dal supermercato a carico della spesa in macchina alle 13.30 per poi allontanarsi pochi secondi, lasciando le chiavi all'interno dell'auto, per riposizionare il carrello vuoto al proprio posto – nella denuncia parte ricorrente riferisce anche che, tornata a casa, provava tramite il telefono di casa a chiamare l'utenza del suo cellulare, ricevendo risposta da un soggetto che si presentava in qualità di Carabiniere, la rassicurava sull'accaduto e le dava appuntamento nuovamente al parcheggio del supermercato per restituirle la refurtiva. Pertanto, insieme al marito si recava nuovamente nel suddetto parcheggio ad attendere la pattuglia dei Carabinieri. Insospettiti dalla telefonata, chiamavano il 113 e entravano in contatto con la stazione Carabinieri locale, la quale comunicava di essere totalmente estranea ai fatti accaduti e che pertanto erano stati vittime di furto. Sempre nella denuncia parte ricorrente precisa anche che provvedeva al blocco delle carte con difficoltà (per ragioni non specificate), intorno alle ore 14.52 - 14.55. La tempistica e i fatti rilevanti sono tuttavia quelli che seguono: parte ricorrente si recava al supermercato alle 13.00 circa; uscita alle ore 13.30 e depositate la spesa e la borsa nell'autovettura, andava a riposizionare il carrello vuoto negli appositi spazi (a non più di 10 metri di distanza dall'auto che rimaneva comunque sempre nel suo campo visivo); tornata all'autovettura, si avvedeva che la stessa risultava essere chiusa a chiave e quindi, pensando si trattasse di un malfunzionamento dell'impianto elettrico dell'auto, avendo lasciato il proprio cellulare all'interno auto, rientrava nel supermercato per telefonare al marito e farsi raggiungere con le chiavi sostitutive; giunto il marito e aperta l'auto, scopriva di essere stata derubata delle chiavi dell'auto, del cellulare e della borsa, ove erano custodite ben 9 strumenti di pagamento tra cui quelle oggetto del presente procedimento (oltre a quelle di cui al procedimento parallelo); il blocco della carte veniva richiesto verso le ore 14.52 - 14.55; la prima operazione disconosciuta veniva effettuata alle ore 13.39, ovvero a distanza di circa 10 minuti dal furto; le 8 operazioni disconosciute sono state eseguite tra le 13.39 e le 14.22. Dunque, tenuto conto della brevità del lasso temporale tra il furto e la prima operazione, del fatto che borsa e cellulare sono stati lasciati nella macchina aperta sia pure per un breve periodo per riportare il carrello al suo posto e quindi che il furto è stato attuato secondo modalità

ormai purtroppo ricorrenti e note, e che parte ricorrente custodiva nel proprio portafoglio ben 9 strumenti di pagamento, ritiene il Collegio che sussistano un insieme di elementi precisi, gravi e concordanti per presumere la colpa grave di parte ricorrente, che non ha prestato la dovuta diligenza né nella conservazione delle carte e dei relativi codici (visti gli elementi relativi all'esecuzione ed autenticazione delle operazioni sconosciute) né sul piano dei comportamenti laddove ha lasciato la borsa in macchina lasciata aperta con le chiavi all'interno né laddove ha ritardato il blocco degli strumenti di pagamento rubati. Tale quadro non cambia per il fatto che l'operazione per € 250,00 delle ore 13.55 tramite carta di credito *685 non sia andata a buon fine a causa di un'errata digitazione del PIN. Infatti, tale operazione è stata preceduta da altra effettuata tramite la medesima carta alle ore 13.39 per € 1.500,00 andata subito a buon fine. Il che lascia presumere che l'errore non sia imputabile ad un tentativo di inserimento di PIN sconosciuto. Del pari non rileva la natura di furto con destrezza dell'episodio qui considerato: sta di fatto che la condotta di parte ricorrente è stata gravemente negligente nel momento in cui si è allontanata dall'autovettura, sia pure per poco tempo, lasciando all'interno dell'auto aperta le chiavi e la borsetta.

Quanto all'eventuale superamento del *plafond* di spesa, l'intermediario ha prodotto la documentazione contrattuale da cui risulta che le operazioni sconosciute non lo superano. Irrilevanti gli indici di anomalia richiamati da parte ricorrente la cui presenza è stata argomentata sul presupposto che 4 acquisti sono stati effettuati presso un medesimo punto vendita tra le ore 13.39 e le ore 14.22 e che, tenuto conto anche delle operazioni sconosciute con il procedimento parallelo, si sono registrate 7 operazioni presso un punto vendita nel giro di 8 minuti e 6 prelievi ATM tra le 13.39 e le 13.56. Difatti, tutte le operazioni contestate sono state effettuate utilizzando diversi strumenti di pagamento e i limiti statuiti dal decreto non risultano integrati.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE