

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) GILIBERTI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente, nel proprio ricorso, sostiene quanto segue:

- in data 11.09.2025 subiva il furto del portafoglio mentre si trovava in un centro commerciale;
- disconosceva le operazioni;
- l'intermediario rimborsava solo l'acquisto di € 25,00 e negava il rimborso di 2 prelievi.

Pertanto, chiede il rimborso dell'importo di € 550,00.

L'intermediario, nel chiedere il rigetto della domanda, osserva che:

- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN;
- sussiste la colpa grave del cliente, in quanto non ha sorvegliato i propri beni in un luogo pubblico, inoltre il fatto che le operazioni fraudolente siano state compiute nell'immediatezza del furto lascia presumere l'incauta custodia del codice PIN congiuntamente alla carta.

In sede di replica, parte ricorrente precisa che:

- il furto è stato scoperto intorno alle ore 10:25, mentre i prelievi fraudolenti risultano eseguiti alle ore 10:21 e 10:22, quindi prima che la cliente potesse accorgersi dell'accaduto;
- non è possibile stabilire con certezza l'ora del furto;
- la borsa era appoggiata allo schienale di una sedia di un bar del centro commerciale e nonostante la presenza delle sorelle il furto è stato comunque compiuto;
- il pin non era custodito insieme alla carta né nella borsa.

DIRITTO

Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

Il ricorso ha ad oggetto n. 2 operazioni di prelievo contestate per l'ammontare complessivo pari ad € 550,00, considerato che una terza operazione per ulteriori € 25,00 risulta essere stata pacificamente rimborsata all'intermediario.

In atti la parte ricorrente deposita la denuncia sporta alle autorità nella quale ripercorre la dinamica della truffa, specificando che il furto è avvenuto in un centro commerciale.

Nella denuncia la cliente afferma di essersi accorta del furto alle ore 10:25, non sa però indicare il momento esatto in cui è avvenuto; la prima operazione disconosciuta è stata eseguita alle ore 10:21, ossia circa 4 minuti prima della scoperta del furto; la seconda alle ore 10.22, dunque sempre prima della scoperta del furto.

La medesima sostiene che il furto è avvenuto mentre si trovava seduta al bar del centro commerciale e aveva la borsa appoggiata allo schienale della sedia.

Si tratterebbe, dunque, a suo dire, di furto con destrezza, affermando in particolare che il ladro è riuscito a portare via il bene nonostante la presenza di altre persone

Da ultimo, la cliente afferma di avere contattato l'intermediario alle ore 10:46 e chiesto il blocco della carta e l'intermediario afferma di avere bloccato la carta una volta contattato dal cliente, e produce la seguente evidenza, da cui risulta che il blocco è stato disposto alle ore 10:46.

Alla luce dei fatti occorsi nel caso di specie il Collegio tiene innanzitutto a precisare che, secondo l'orientamento dei Collegi, la condotta del cliente, che subisca il furto della borsa appoggiata allo

schienale della sedia o per terra vicino alla sedia, in un luogo pubblico come ad esempio un ristorante (ovvero un centro commerciale), è generalmente connotata da colpa grave, in quanto la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo pubblico da parte di terzi.

Oltre a ciò, rileva oltremodo la circostanza, confortata dalle risultanze documentali prodotte dall'intermediario, che le operazioni contestate risultano essere state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate, in particolare, mediante lettura del microchip della carta e corretto inserimento del relativo codice PIN, di cui l'intermediario fornisce riscontro documentale.

Siffatta condizione, unitamente al limitato profilo temporale comunque intercorso tra la sottrazione della borsa e l'esecuzione dei due prelievi, induce ragionevolmente a ritenere che la ricorrente abbia conservato il codice PIN assieme alla carta di prelievo agevolando così l'operazione da parte del truffatore.

Lo svolgimento della vicenda e la valutazione delle rispettive condotte inducono ad escludere la configurabilità di un concorso di colpa tra le parti. Ne consegue che le conseguenze derivanti dalle operazioni fraudolente gravano esclusivamente a carico del ricorrente, che ha agito con colpa grave.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE