

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

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

Relatore ESTERNI – MAURILIO D'ANGELO

Seduta del 10/12/2025

FATTO

Con ricorso del 19 settembre 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario) l'istante si è rivolta a codesto Collegio rappresentando di essere titolare del conto corrente n. ***295.

Ha riferito di aver subito, in data 03.06.2025 alle ore 08.45, il furto della borsa contenente la carta di credito e la carta di debito collegate al suddetto conto e il cellulare con il numero certificato.

Nello specifico, ha chiarito che, posizionata la borsa all'interno dell'autovettura, lato passeggero, scendendo dall'auto, veniva fermata da un uomo che le chiedeva insistentemente informazioni stradali.

Dopo il congedo del passante, facendo il giro del veicolo per prendere la borsa, si accorgeva di essere stata derubata.

Al riguardo, segnalava tempestivamente il furto al servizio clienti e provvedeva al blocco delle carte.

Tuttavia, tra le ore 8:53 e le ore 8:55 sono stati effettuati n. 3 prelievi di cui n. 1 di € 1.000,00 e n. 2 di € 250,00 l'uno;

Rilevava che né il PIN del cellulare o delle carte, né le credenziali d'accesso al conto corrente erano custodite all'interno della borsa o unitamente al dispositivo sottratto, dovendosi attribuire la verifica delle operazioni alla elusione dei sistemi di sicurezza della banca da parte dei malfattori.

Difettando qualsivoglia colpa in capo alla vittima (e rientrando l'ipotesi nel "furto con destrezza"), appare chiaro l'obbligo restitutorio e reintegrativo in capo all'intermediario anche in applicazione del principio del "*rischio d'impresa*", alla stregua di un criterio di diligenza professionale qualificata.

Ha quindi domandato il rimborso della somma di € 1.500,00, oltre agli interessi legali e il rimborso delle spese della procedura e della somma versata alla presentazione del ricorso.

in via subordinata, qualora venga individuato un concorso di colpa con l'intermediario, la quantificazione del rimborso della somma dovuta

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario ha affermato che, in sede di denuncia, la ricorrente ha dichiarato che il furto è avvenuto quando, arrivata a destinazione, scendeva dall'autovettura non per parlare con lo sconosciuto che le aveva chiesto informazioni, ma per prelevare dal portabagagli l'acqua.

Pertanto, questa circostanza esclude la possibilità di un furto con destrezza, in quanto un simile furto sarebbe potuto avvenire in ogni altra situazione in cui si scende dall'auto lasciando, anche se per pochi secondi, borselli o borse sul sedile anteriore.

Gli addebiti oggetto di contestazione sono stati autorizzati tramite un sistema autenticazione forte, costituito dalla lettura del microchip della carta e della corretta digitazione del PIN; la tenuta congiunta di PIN e carta - desumibile dal breve lasso di tempo tra il momento del furto e quello della prima operazione fraudolenta e dalla regolarità di autorizzazione di tutte le operazioni - risulta integrare la colpa grave della ricorrente e una grave violazione contrattuale.

In tale contesto (e considerando che non è possibile ricavare il PIN dal microchip delle carte in un breve lasso di tempo) la prova della conservazione del PIN unitamente alla carta (e della sua immediata riferibilità ad essa) è generalmente presuntiva, attribuendo rilevanza probatoria al breve lasso temporale che intercorre tra il momento del furto ed il primo utilizzo della carta.

Ha, quindi, chiesto il rigetto del ricorso.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato che, a differenza di quanto sostenuto dall'intermediario, la vicenda è inquadrabile in un caso di furto con destrezza. Infatti, la ricorrente veniva distratta dal passante nel momento in cui stava per scendere dall'auto, che tentava di "liberarsi" da questa insistenza, scendendo dal veicolo e dirigendosi verso il bagagliaio e che solo in quel momento, il truffatore iniziava ad allontanarsi.

Ne consegue che è dunque presumibile che l'atto fraudolento sia stato compiuto da un complice mentre lei interloquiva con l'uomo prima che si dirigesse verso il bagagliaio.

Ha precisato di aver sempre tenuto segreti i propri codici PIN e Internet Banking, non avendoli mai trascritti e ricordandoli a memoria e che, assai verosimilmente, il PIN può essere stato carpito con modalità alternative, spiando, sempre con strategie tipiche del furto con destrezza, precedenti operazioni di prelievo effettuate dalla ricorrente.

In sede di controrepliche, l'intermediario richiamando integralmente le proprie controdeduzioni e insistendo per il rigetto del ricorso, ha rilevato che le operazioni disconosciute dalla cliente risultano correttamente registrate, contabilizzate e autenticate ed effettuate pochi istanti dopo il furto, collocato tra le 8.45 e le 8.50.

Il breve lasso di tempo intercorso tra il furto e l'esecuzione delle operazioni permette di dedurre che il PIN fosse custodito all'interno della borsa, in quanto non è possibile ricavare il PIN in modo alternativo in un tempo così breve.

Non sussistono le circostanze per cui si possa considerare il caso come un "furto con destrezza", in quanto proprio l'insistenza dell'uomo accanto all'auto avrebbe dovuto disporre la ricorrente ad aumentare il livello di attenzione.

Le parti, quindi, hanno insistito nelle proprie domande.

DIRITTO

L'utilizzo fraudolento per cui è controversia 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.

SuS

Sul punto si rammenta che, 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 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.
In particolare, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, l'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).

Risulta pacifico che le operazioni contestate consistono in nr. 3 operazioni di prelievo da ATM per importi rispettivamente pari ad € 1.000,00, ad € 250,00 e a € 250,00 eseguiti in data 03/06/2025 dalle ore 8.53 alle ore 8.55, per un totale complessivo di € 1.500,00, a mezzo della carta bancomat della ricorrente nr. ***8987.

Le operazioni disconosciute risultano dettagliate dal modulo di disconoscimento e dalle denunce allegate da parte ricorrente.

Quanto alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento, l'intermediario ha riferito che le operazioni contestate sono state autenticate 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

In particolare, poi, le produzioni documentali attestano che il pagamento è avvenuto con lettura del chip e corretta digitazione del PIN, senza che vi fossero anomalie.

Quanto alle circostanze di fatto, utili a valutare la responsabilità dell'utilizzatore, la parte ricorrente ha dichiarato nella denuncia che, mentre stava parcheggiando la sua autovettura, un soggetto le si avvicinava per chiederle insistentemente informazioni stradali. Successivamente, la ricorrente scendeva dall'auto per dirigersi verso il portabagagli per prendere l'acqua per l'ufficio, andando poi verso l'abitacolo della vettura dal lato passeggero. In quell'istante, si accorgeva che la portiera anteriore del passeggero era aperta e che all'interno mancava la sua borsa.

La ricorrente ha quindi dedotto che il passante l'aveva raggiunta e appositamente distratta per permettere ad ignoto malfattore (e collaboratore) di asportare la borsa lasciata all'interno dell'autovettura, che conteneva, tra gli altri effetti personali, il telefono cellulare e le carte di credito e debito rilasciate dall'intermediario.

Parte ricorrente ha poi integrato alla denuncia specificando che il PIN non fosse contenuto all'interno della borsa.

Dalle dichiarazioni della parte ricorrente risulta che il furto è avvenuto tra le ore 8:45 e le ore 8:50 e la prima operazione fraudolenta è stata eseguita alle ore 8:53.

L'intermediario, poi, ad esclusione di una captazione del PIN da parte dei malviventi in occasione di un precedente utilizzo genuino dello strumento di pagamento da parte della cliente, ha allegato evidenza dell'ultima operazione contabilizzata prima del furto, effettuata in data 30.05.2025.

Appare evidente che l'intermediario, nelle controdeduzioni nonché nelle produzioni documentali, ha eccepito che la cliente non ha adempiuto agli obblighi di custodia dello strumento di pagamento e delle credenziali. In particolare, evidenza che il breve lasso di tempo tra la sottrazione dello strumento di pagamento e le operazioni contestate fa presumere che il PIN fosse custodito congiuntamente alla carta.

Orbene, ai fini della propria decisione il Collegio ritiene dirimente la circostanza del ridotto intervallo temporale tra il furto della carta (collocato tra le ore 8.45 e le ore 08.50 circa), e lo svolgimento delle operazioni non autorizzate (a partire dalle 8.53). Questo fatto indubitabilmente denota, con sufficiente precisione e concordanza, che la carta fosse accompagnata, con grave negligenza, dal codice di accesso (cfr. Collegio di Coordinamento ABF, decisione n. 5304/2013; Collegio di Roma, decisioni n. 5693/2016, 5398/2015 e 33/2015; Collegio di Napoli, decisione n. 4498/2015). Il

brevissimo lasso temporale tra furto e prelievo induce a ritenere assai probabile, quanto meno in via presuntiva, che il codice PIN fosse conservato insieme allo strumento di pagamento. Trattandosi infatti di carta dotata sia di microchip che di PIN, e risultando correttamente digitati i codici sin dal primo tentativo, si deve escludere altra plausibile spiegazione del fatto che le operazioni possano essere state effettuate senza errore (Collegio ABF di Roma, decisioni n. 11464/2016, 1283/2016 e 33/2015). Ne consegue che la domanda non possa trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE