



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO TRAVERSI

Seduta del 02/12/2025

FATTO

Con ricorso interposto in data 29.07.2025, parte ricorrente deduce ed allega quanto segue.

- In data 14 dicembre 2024, uscendo da Palazzo Strozzi a Firenze, la ricorrente riferisce di aver ricevuto sul proprio telefono cellulare due notifiche push tramite l'app dell'intermediario, contenenti richieste di autorizzazione relative a due operazioni, alle quali non prestava alcun consenso.
- Contestualmente, sul medesimo numero di telefono, riceveva due SMS informativi concernenti l'esecuzione di due prelievi di euro 200,00 ciascuno. Successivamente riceveva ulteriori due SMS dai quali emergeva che ulteriori operazioni di prelievo erano state negate.
- La ricorrente si avvedeva quindi che ignoti avevano aperto la propria borsa asportando il portafoglio, all'interno del quale era custodita anche la carta di pagamento oggetto di contestazione. Provvedeva pertanto a contattare il numero verde dell'intermediario per il blocco della carta. Nonostante l'iniziale diniego delle operazioni successive, l'intermediario procedeva ad addebitare sul conto della ricorrente l'importo complessivo di euro 416,00, corrispondente a due prelievi ATM di euro 200,00 ciascuno, oltre euro 8,00 di commissioni per ciascuna operazione, in quanto risultate autorizzate mediante digitazione del codice PIN.
- La ricorrente ha sempre dichiarato di non aver mai custodito il codice PIN unitamente alla carta.

L'intermediario, costituitosi nel procedimento, ha dedotto che le operazioni contestate sono state eseguite prima del blocco della carta, avvenuto alle ore 14:13 del 14 dicembre 2024, e precisamente alle ore 13:46 e 13:47, mediante utilizzo della carta dotata di microchip e digitazione del corretto codice PIN. L'intermediario ha inoltre evidenziato di aver tempestivamente inviato SMS alert e notifiche in app alla ricorrente per informarla delle operazioni e consentirle di verificarne la riconducibilità.

Le domande: parte ricorrente chiede il rimborso della somma complessiva di euro 416,00, oltre eventuali costi, ritenendo che le operazioni di prelievo siano da qualificarsi come fraudolente. L'intermediario chiede il rigetto del ricorso, ritenendo le operazioni correttamente autorizzate e riconducibili a una condotta gravemente colposa della ricorrente.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto l'utilizzo fraudolento di una carta di pagamento sottratta alla parte ricorrente, con la quale ignoti hanno effettuato due operazioni di prelievo ATM, per un importo complessivo di euro 416,00.

Le operazioni contestate sono state effettuate in vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 di attuazione della direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2). Ai sensi dell'art. 10 del d.lgs. n. 11/2010, grava sull'intermediario l'onere di provare che l'operazione disconosciuta sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata; in difetto di tale prova, l'intermediario sopporta integralmente le conseguenze economiche delle operazioni non autorizzate. Qualora detta prova sia fornita, occorre valutare se alla parte ricorrente sia imputabile una condotta connotata da dolo o colpa grave in violazione degli obblighi di custodia di cui all'art. 7 del medesimo decreto, posto che, in assenza di tali profili, il rischio dell'uso fraudolento grava sull'intermediario ai sensi dell'art. 12 del d.lgs. n. 11/2010.

Nel caso di specie, l'intermediario ha prodotto documentazione attestante che le operazioni disconosciute sono state regolarmente autenticate mediante doppio fattore di sicurezza (SCA), consistente nell'utilizzo fisico della carta dotata di microchip e nella corretta digitazione del codice PIN. Deve pertanto ritenersi assolto l'onere probatorio gravante sull'intermediario in ordine alla corretta autenticazione delle operazioni.

Quanto alla prova della colpa grave dell'utilizzatore, che incombe sull'intermediario, essa può essere fornita anche per presunzioni, ai sensi dell'art. 2729 c.c., purché fondate su indizi gravi, precisi e concordanti. Attraverso tale procedimento logico-inferenziale è consentito risalire da fatti noti al fatto ignoto costituito dalla custodia del codice PIN unitamente alla carta, ovvero dalla loro agevole associazione, in violazione degli obblighi di diligente custodia dello strumento di pagamento e dei relativi dispositivi di sicurezza.

Nel caso in esame, assume rilievo decisivo la brevità del lasso temporale intercorrente tra il furto della carta e l'effettuazione delle prime operazioni fraudolente, avvenute a distanza di pochi minuti dallo spossessamento. Secondo il consolidato orientamento dei Collegi ABF, tale circostanza costituisce un indice presuntivo grave, preciso e concordante della custodia congiunta della carta e del PIN, dovendosi ritenere altamente improbabile che, in presenza di carte dotate di microchip, il codice

segreto possa essere acquisito da terzi in un arco temporale così ristretto senza la sua diretta disponibilità.

La dichiarazione della ricorrente di non aver mai custodito il PIN unitamente alla carta, in mancanza di elementi oggettivi idonei a superare la presunzione sopra richiamata, non è sufficiente ad escludere la riconducibilità causale dell'utilizzo fraudolento a una condotta imprudente dell'utilizzatrice. Deve pertanto ritenersi integrata una condotta gravemente colposa ai sensi dell'art. 12 del d.lgs. n. 11/2010.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE