



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PATRIZIA PETRELLI

Seduta del 09/12/2025

FATTO

Con ricorso depositato in data 16 settembre 2025 parte ricorrente riferisce quanto segue: in data 08/09/2025, intorno alle 15:45, si trovava all'interno dei parcheggi coperti di un centro commerciale; mentre stava facendo manovra con la propria autovettura per lasciare il parcheggio, le si affiancava un furgone che le impediva di uscire dal parcheggio; pertanto, chiedeva al conducente del furgone di spostarsi; questi, dopo averle inizialmente domandato se non riuscisse comunque ad effettuare manovra, si allontanava permettendole di uscire dal parcheggio; si recava quindi a prendere la figlia all'uscita da scuola, parcheggiando l'autovettura nei pressi dell'istituto scolastico; si allontanava quindi dalla macchina, dopo averla chiusa a chiave, per una quindicina di minuti; ritornata verso l'automobile, si accorgeva che il suo zaino, precedentemente riposto sul sedile del passeggero, era stato sottratto; dal momento che, mentre si trovava nel parcheggio del centro commerciale, aveva tutti i finestrini

dell'auto abbassati, presume che il furto sia avvenuto in quel luogo; nello zaino erano custoditi, tra le altre cose, il suo portafoglio e tre strumenti di pagamento, tra cui una carta di debito dell'intermediario Y; provvedeva a bloccare tutti gli strumenti di pagamento, ma nel frattempo ignoti riuscivano comunque ad effettuare – con due delle tre carte sottratte – delle operazioni di pagamento e/o di prelievo; in particolare, con la carta di debito dell'intermediario Y venivano effettuati, in data 08/09/2025, n. 1 pagamento POS di € 181,06 e n. 1 prelievo ATM di € 600,00, per un totale di € 781,06; non ha mai comunicato a terzi il PIN della carta o qualsiasi altro dato ad essa relativo; in particolare, al momento del furto, il PIN non era conservato né nello zaino né nel portafoglio; presentava reclamo all'intermediario convenuto ma riceveva riscontro negativo.

Pertanto, si rivolge a quest'Arbitro chiedendo la restituzione della somma complessiva pari ad € 781,06

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario osserva quanto segue: si costituisce quale parte resistente del ricorso, indirizzato al diverso intermediario X; parte ricorrente è titolare della carta di debito; il furto subito dalla ricorrente non può essere inquadrato nella fattispecie del furto con destrezza, essendo il furto avvenuto in un luogo pubblico, dove è richiesto alla clientela un grado di attenzione maggiore nella custodia dei propri effetti personali; le operazioni per cui è ricorso venivano autorizzate con la corretta lettura del chip della carta e l'immediata e corretta digitazione del pin, senza precedenti tentativi di digitazione; come dimostrato da un'indagine scientifica commissionata al Politecnico di Torino, da una carta di debito – rubata o smarrita – non è possibile riuscire ad estrarre il pin contenuto nel chip, se non tramite l'utilizzo di tecniche sofisticate, costose e connotate da tempi di realizzazione molto lunghi, circostanza di fatto incompatibile con la dinamica della fattispecie concreta; nella denuncia presentata dalla parte ricorrente risulta come orario del furto le ore 15:45 circa; tra il presunto momento del furto, come sopra individuato, e il momento della prima operazione (15:59) è intercorso un breve lasso temporale; nella integrazione alla denuncia la ricorrente riferisce altresì che, da uno strumento di altro istituto di credito, è stato effettuato un pagamento non autorizzato; da tali circostanze si desume che il pin fosse custodito all'interno dello zaino sottratto e in modo facilmente riconducibile alla carta di debito; la ricorrente non ha adempiuto ai propri doveri di tempestiva informativa all'intermediario del furto subito, dal momento che ha richiesto il blocco della carta soltanto il giorno successivo a quello in cui si avvedeva del furto; all'interno della propria app, è attivo di default un servizio di sms alert.

Conclude, pertanto, chiedendo il rigetto del ricorso.

In sede di repliche le parti insistono nelle rispettive posizioni.

DIRITTO

Il Collegio in via preliminare evidenzia che destinatario del presente ricorso è l'intermediario X, mentre le controdeduzioni sono state presentate dall'intermediario Y.

Con riferimento ad un caso analogo di spontanea costituzione in giudizio di un intermediario diverso rispetto al soggetto originariamente convenuto, il Collegio ha ritenuto di poter emettere la propria pronuncia nei confronti del soggetto spontaneamente costituitosi in quanto, appunto, titolare del rapporto oggetto di ricorso (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 3077/2023, secondo cui “In via preliminare, il Collegio osserva che il destinatario del ricorso è l’Intermediario A, mentre le controdeduzioni sono state inviate dall’Intermediario B, che si qualifica come effettivo titolare del rapporto in questione, come emittente dello strumento di pagamento impiegato nell’effettuare le operazioni disconosciute. Benché non sia stata sollevata dal ricorrente alcuna questione pregiudiziale sul punto, ai fini della corretta instaurazione del contraddittorio, il Collegio esamina il profilo della legittimazione passiva nel ricorso. Viene in considerazione una fattispecie di intervento volontario, in luogo del convenuto formale/destinatario del ricorso, spiegato da parte del legittimato passivo, tale qualificatosi e tale risultando effettivamente sia sul piano sostanziale del diritto controverso sia, conseguentemente, sul piano procedurale. Destinatario del ricorso e intermediario intervenuto sono, in effetti, di due soggetti distinti dal punto di vista della autonoma personalità giuridica, ancorché essi siano legati da un rapporto interno di gruppo di imprese. Risulta in tal modo operata non tanto una forma di intervento volontario secondo il modello dell’art. 105 c.p.c., quanto un *tertium genus* di intervento in senso lato, affine – ma non identico – alla dinamica della successione a titolo particolare nel diritto controverso (art. 111 c.p.c.), come condizione di un meccanismo contiguo – ma, di nuovo, non identico – a quello della sostituzione processuale (art. 81 c.p.c.). Inoltre, nella fattispecie, tanto l’intermediario destinatario del ricorso, quanto la parte ricorrente hanno implicitamente accettato il nuovo contraddittore, non avendo contestato, rispettivamente, né in sede di controdeduzioni né in sede di replica, la costituzione del diverso intermediario. La pronuncia, quindi, potrà essere resa nei confronti di quest’ultimo, che pacificamente gestisce il rapporto sostanziale e procedurale in esame. Questo risultato, peraltro, risponde ad evidente logica di semplificazione e di economia procedurale, che merita di essere assecondata”).

Precisato questo, nel presente ricorso la questione concerne la richiesta, avanzata da parte ricorrente nei confronti dell’intermediario resistente, di ripetizione di somme sottratte mediante l’utilizzo fraudolento di una carta di pagamento, oggetto di furto.

La normativa di riferimento per la soluzione del caso sottoposto all’esame di questo Collegio è contenuta nel D.lgs. n.11/2010 (emanato in attuazione della Direttiva 2007/64/CE e successivamente modificato dal D. lgs. n. 218/2017 in attuazione della Direttiva 2015/2366/UE) ed in particolare, per quel che qui rileva, dagli artt. 5, 7, 10 e 11.

In base all’art. 5, co. 1 e 2, D.lgs. 11/2010 «Il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un’operazione di pagamento. In assenza del consenso, un’operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata» ed «Il consenso ad eseguire un’operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento è prestato nella forma e secondo la procedura concordata nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento».

L'art. 7 impone all'utilizzatore abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento «di utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso» (art. 7, comma 1, lett. a) e di «comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza» (art. 7, comma 1, lett. b).

L'art. 10 D.lgs. 11/2010 codifica poi l'inversione dell'onere della prova: «1. Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. - 2. Quando l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7».

L'onere di dimostrare la colpa grave o il comportamento fraudolento del titolare dello strumento di pagamento grava, quindi, sull'intermediario, in base ai principi che governano la responsabilità contrattuale (art. 1218 c.c.) e come ribadito dall'art. 10, comma 2, del d.lgs. 11/2010, ma, come più volte affermato dai Collegi territoriali e dal Collegio di Coordinamento, la relativa prova può essere fornita mediante «indizi chiari, precisi e concordanti idonei a comprovare che la ricorrente non abbia custodito la carta di pagamento con la dovuta diligenza» (cfr. la decisione ABF, Collegio di coordinamento, n. 897/2014), ovvero, fermo restando che «la produzione documentale volta a provare l'“autenticazione” e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio», essere fornita dall'intermediario indicando «una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente» (così la decisione ABF, Collegio di Coordinamento, n. 22745/2019).

Infine, secondo quanto statuito dall'art. 11, comma 1, D.lgs. 11/2010 (e fatto salvo l'art. 9), «nel caso in cui un'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa immediatamente al pagatore l'importo dell'operazione medesima».

Parte ricorrente contesta due operazioni di pagamento e precisamente un pagamento POS di € 181,06 e un prelievo ATM di € 600,00, per complessive € 781,06, eseguite in data 8/09/2025 a seguito del furto della sua carta, di cui chiede il rimborso.

Il blocco della carta è avvenuto alle ore 16:49 del giorno 08/09/2025 e, pertanto, successivamente alle operazioni contestate, come da evidenza prodotta dall'intermediario.

L'intermediario afferma che tutte le operazioni contestate sono state autorizzate con doppio fattore SCA: utilizzo fisico della carta dotata di microchip (fattore di possesso) ed inserimento del PIN (fattore

di conoscenza) e produce i log con relativa legenda, a riprova della corretta autorizzazione delle complessive operazioni contestate.

Il Collegio rileva che dalla documentazione prodotta si evince che tutte le operazioni sono state correttamente autenticate con il doppio fattore SCA.

Pertanto, deriva da quanto sopra esposto che senza la disponibilità del codice segreto PIN, raggiunti i tre tentativi falliti di digitazione, la carta sarebbe stata catturata dall'apparecchiatura utilizzata; ciò non si è verificato e, dunque, ne deriva che l'autore dei prelievi ha avuto immediata disponibilità del codice segreto, fatto che indubitabilmente denota, con sufficiente precisione e concordanza, che alla carta fosse accompagnato, con grave negligenza, il codice di accesso (cfr. le decisioni ABF, Collegio di Coordinamento ABF, n. 5304/2013; Collegio di Roma, nn. 5693/2016, n. 5398/2015 e 33/2015; Collegio di Napoli, n. 4498/2015).

Non sussistono, peraltro, agli atti elementi idonei a far ritenere che il codice segreto sia stato appreso tramite modalità diverse.

Trattandosi, infatti, di carta dotata sia di microchip che di PIN e risultando correttamente digitato il codice, come risulta dalla documentazione delle operazioni contestate, si deve escludere altra plausibile spiegazione per il fatto che le operazioni possano essere state effettuate senza alcun errore (cfr. le decisioni ABF, Collegio di Bologna, nn. 3638/2018, 399/2017 e 8356/2017; Collegio ABF di Roma, nn. 11464/2016, 1283/2016 e 33/2015).

Come affermato anche da una perizia commissionata dal Consorzio Bancomat al Politecnico di Torino (cui l'ABF ha in più occasioni riconosciuto rilevanza: cfr. le decisioni del Collegio di Roma n. 33/2015, del Collegio di Napoli n. 1593/2016 e del Collegio di Bologna n. 7665/2017), infatti, «da una carta rubata non è possibile estrarre il PIN contenuto nel chip, con risorse e tempo limitati», posto che «per svolgere un'operazione simile sarebbe richiesto un laboratorio molto sofisticato (chimico ed elettronico), sostenendo costi molto elevati (centinaia di migliaia di euro), e l'operazione richiederebbe comunque tempi molto lunghi (parecchie ore e giorni)».

Parte ricorrente riferisce in denuncia che, mentre si trovava nel parcheggio del centro commerciale, aveva tutti i finestrini dell'auto abbassati a causa del caldo, sicché presume che il furto sia avvenuto in quel luogo.

In particolare, nel ricorso, sostiene che l'episodio fraudolento di cui è rimasta vittima debba essere qualificato quale furto con destrezza: è infatti rimasta vittima di un episodio orchestrato per distrarla e così sottrarle lo zaino, dal momento che il conducente del furgone ha appositamente posizionato il suo veicolo in modo da impedirle di uscire dal parcheggio e permettere così a terzi di sfruttare la sua distrazione e commettere il furto senza che lei se ne avvedesse.

L'intermediario, dal canto suo, eccepisce la colpa grave della ricorrente, evidenziando che il furto subito dalla ricorrente non può essere sussunto nella fattispecie del furto con destrezza, essendosi verificato

in un luogo pubblico, dove è richiesto un grado di attenzione maggiore nella custodia dei propri effetti personali e, in particolare, degli strumenti di pagamento.

L'intermediario, inoltre, rileva che tra il momento del furto (indicativamente collocato dalla ricorrente alle ore 15:45), e il momento della prima operazione (ore 15:59) è intercorso un breve lasso temporale, sicché deve presumersi che il PIN fosse conservato unitamente alla carta o comunque in modo facilmente associabile alla stessa.

Il Collegio, evidenzia, che la presente fattispecie non può essere inquadrata nel furto con destrezza che, secondo gli orientamenti dei Collegi ABF, si configura nelle ipotesi in cui la sottrazione ha ad oggetto uno strumento di pagamento, ricompreso nella sfera di controllo della vittima, ed in cui è ragionevole che – a fronte di una invasione della sfera di controllo perpetrata con modalità violente e/o fraudolente – si abbassi la soglia di attenzione e di vigilanza sui propri beni.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi (Coll. coord., decisione n. 24366/2019 e successive pronunce conformi), la prova della negligente custodia del pin, configurante colpa grave, può essere raggiunta mediante presunzioni semplici, tra cui rientrano l'assenza di tentativi errati di digitazione del pin e il breve lasso temporale tra furto e le operazioni disconosciute.

Il Collegio, pertanto, ritiene che la sequenza temporale tra il furto e il successivo utilizzo fraudolento posto in stretta successione è idonea a fondare la presunzione di colpa grave in capo all'utilizzatore.

Sul punto, si rileva che, nel caso di specie, nella denuncia il furto è collocato attorno alle ore 15:45 del 08/09/2025, mentre la prima operazione contestata (prelievo ATM) è stata effettuata alle 15:59 del medesimo giorno.

Quanto alle modalità di custodia dello strumento di pagamento, il Collegio ritiene che debba essere valutato con maggiore rigore il furto avvenuto in un luogo pubblico o aperto al pubblico, in quanto la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo pubblico da parte di terzi.

Inoltre, secondo l'orientamento dei Collegi ABF, la sottrazione congiunta di più strumenti di pagamento, tutti utilizzati per eseguire operazioni di pagamento/prelievi, rileva quale indice della colpa grave di parte ricorrente.

Ne consegue, secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro, una scarsa diligenza del ricorrente nella conservazione dello strumento di pagamento (sul punto cfr. le decisioni ABF, Collegio di Napoli, n. 6868/2015, Collegio di Roma nn. 5658/2014 e 11464/2016, Collegio di Bologna, nn. 8105/2019, 10508/2018 e 10216/2017).

Le circostanze sopra evidenziate, convergono dunque a rappresentare un comportamento di inescusabile imprudenza o negligenza in capo alla parte ricorrente, che porta a concludere per la

sussistenza dell'elemento soggettivo della colpa grave per non avere osservato gli obblighi di custodia della carta e del relativo numero segreto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE