

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 16/09/2025

FATTO

Parte ricorrente espone quanto segue:

- in data 12.04.2025, indicativamente alle ore 16:30, si trovava sul suolo francese presso una stazione di servizio;
- al fine di effettuare il rifornimento della vettura, inseriva la propria carta di pagamento e digitava il PIN che ricordava a memoria;
- durante la digitazione del codice si avvicinava un uomo, il quale le copriva la mano con una banconota di grosso taglio e chiedeva informazioni, riuscendo così a distrarla;
- in tal modo le veniva probabilmente carpito il PIN e *qualcuno si impossessava dello strumento di pagamento*;
- sopraggiungeva dunque un soggetto terzo che le indicava di rivolgersi al centro commerciale adiacente al fine di ottenere la restituzione della carta di credito bloccata nel dispositivo;
- accadeva tutto molto rapidamente;
- custodiva attentamente portafogli e bancomat;
- il malvivente si allontanava, quindi, su una vettura nel frattempo giunta in loco;
- bloccava telefonicamente la carta.

Parte ricorrente chiede pertanto all'Arbitro di condannare l'intermediario convenuto al rimborso della somma fraudolentemente sottratta dagli ignoti malfattori, per un totale complessivo chiesto a rimborso di euro 600,00.

L'intermediario resiste alla pretesa contro deducendo quanto segue:

- sono oggetto della presente controversia due operazioni di prelievo di euro 300,00 eseguite entrambe in data 12.04.2025 alle ore 16:39 e 16:40, per un importo globale di € 600,00, correttamente avvenute con CHIP e PIN senza precedenti erronei inserimenti e a distanza di appena dieci minuti dal furto;
- controparte teneva un comportamento gravemente incauto nella custodia del PIN, digitato di fronte a terzi, e dello strumento di pagamento;
- il blocco dello strumento veniva richiesto alle 16:56 della medesima data;
- il ricorrente ammette espressamente che i malviventi memorizzavano il codice PIN dallo stesso digitato e poi sottraevano la carta di credito.

L'intermediario conclude pertanto per il rigetto del ricorso, in quanto infondato, essendo la perdita economica ascrivibile unicamente al comportamento gravemente negligente del cliente; tuttavia, nella denegata ipotesi in cui venisse ravvisata una responsabilità del convenuto, chiede di accertare altresì il concorso di colpa di parte ricorrente e correlativamente diminuire l'entità del rimborso.

Parte ricorrente, in sede di replica, insiste per l'accoglimento della propria richiesta evidenziando quanto segue:

- intratteneva un rapporto di lunga data con l'odierna convenuta;
- mai riscontrava problemi con la propria carta di credito;
- bloccava la carta tempestivamente, tenuto conto della condizione di agitazione immediatamente successiva ai fatti denunciati;
- non custodiva il codice PIN con la carta.

DIRITTO

Il presente ricorso ha ad oggetto la richiesta di rimborso di due operazioni costituite da due prelievi presso il medesimo Atm, ciascuno di euro 300,00, prelievi effettuati a pochi minuti l'uno dall'altro il 12.4.2025 con la medesima carta intestata al ricorrente per un totale complessivo richiesto a rimborso di euro 600,00.

Alla luce della documentazione in atti le operazioni disconosciute possono essere sintetizzate come segue:

#	Data e ora	Importo	Tipologia	Autorizzata
1	12.04.2025,16:39	300,00	Prelievo ATM	Sì
2	12.04.2025, 16:40	300,00	Prelievo ATM	Sì

Sempre dalla documentazione in atti risulta che il blocco della carta oggetto di furto con la quale sono stati eseguiti i prelievi di cui è chiesto il rimborso è avvenuto, ad opera del ricorrente, il medesimo giorno 12.04.2025 alle ore 16.56 circa e quindi poco dopo i prelievi. Nella denuncia, il ricorrente afferma che il furto della carta è avvenuto in Francia mentre era al distributore a fare rifornimento presso un centro commerciale e stava chiedendo informazioni ad alcuni presenti; nel mentre inseriva la carta di credito nella colonnina del distributore e ha creduto che la colonnina avesse ritirato la carta in modo definitivo e per questo si è allontanato per telefonare e bloccare tempestivamente la carta E proprio dall'operatore dell'intermediario apprendeva che vi erano stati due prelievi di euro 300,00.

Da tale contesto deduce che l'uomo presente al distributore gli ha fatto credere che la carta era stata ritirata dalla colonnina mentre veniva in realtà dallo stesso rubata.

La materia è disciplinata dal d.lgs. 11/2010 (emanato in attuazione della Direttiva 2007/64/CE e successivamente modificato dal d. lgs. 218/2017 in attuazione della Direttiva 2015/2366/UE). Dalla richiamata normativa e, in particolare, dall'art. 10 del d. lgs. 11/2010, discende che, qualora l'utilizzatore neghi -come nella vicenda oggetto del ricorso- di aver autorizzato le operazioni di pagamento eseguite, gravi sull'intermediario l'onere di provare l'avvenuta autenticazione delle medesime operazioni, la loro corretta registrazione e contabilizzazione, nonché il mancato verificarsi di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti. Tale prova –precisa il comma 2 del citato articolo- non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi sul medesimo gravanti, essendo onere del prestatore di servizi di pagamento fornire anche la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente.

Nel caso di mancato assolvimento dell'onere probatorio di cui sopra, l'intermediario è obbligato a riaccreditarne l'importo sul conto del cliente, ai sensi dell'art. 11 del medesimo d.lgs. n. 11/2010.

L'onere di dimostrare la colpa grave o il comportamento fraudolento del titolare dello strumento di pagamento grava quindi sull'intermediario, 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 parte 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).

Il prestatore di servizi di pagamento deve prevedere forme di autenticazione c.d. "forte" per l'autorizzazione di operazioni di pagamento a tutela della sicurezza delle operazioni stesse e del titolare del mezzo di pagamento; diversamente si applica infatti quanto previsto dall'art. 12 comma 2 bis del Dlgs. 11/2010.

La definizione di autenticazione forte si rinviene nell'art. 1, d.lgs. n. 11/2010, ove si prevede che per autenticazione forte del cliente si intende: «un'autenticazione basata *sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza* (qualcosa che solo l'utente conosce), del *possesso* (qualcosa che solo l'utente possiede) e *dell'inerenza* (qualcosa che caratterizza l'utente) che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri (...)».

Occorre quindi verificare dapprima se, nel caso in specie, l'intermediario abbia fornito elementi a sostegno dell'autenticazione e corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata e del tipo di autenticazione predisposta; qualora infatti non fosse stata adottata dal PSP la c.d. autenticazione forte (SCA), il cliente ai sensi dell'art. 12 comma 2bis del DLGS 11/2010 risponde soltanto in caso di frode.

A tale riguardo, va ribadito che secondo il costante orientamento dei Collegi, il deposito dei fogli o tabulati, riproduttivi delle tracciatore informatiche, corredato da apposita legenda esplicativa, deve essere ritenuto idoneo ad assolvere all'onere probatorio posto a carico dell'intermediario, nella misura in cui consenta al Collegio di verificare la corretta applicazione della S.C.A., con riferimento alle diverse operazioni (dispositive e non) per le quali essa è necessaria, a norma dell'art. 10 bis, d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

Nel caso di specie l'intermediario ha documentato, in particolare con l'elenco movimenti della carta, con i log prodotti e relativa legenda, che tutti e due i prelievi sconosciuti sono stati autorizzati *tramite la lettura del microchip della carta (elemento di possesso)* (come si ricava dalla dicitura "5" alla voce "POSEM" in punto modalità di accettazione della carta) e l'inserimento del corretto *codice pin (elemento di conoscenza)* (come si ricava dalla dicitura "Y" alla voce "FPIN"), senza rilevazione di anomalie.

Dopo aver fornito prova, come sopra indicato, della corretta autenticazione delle transazioni sconosciute e della conformità del sistema di pagamento alla *Strong Customer Authentication*, l'intermediario è chiamato indi a "indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dalle quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente": sul punto il Collegio si riporta alla posizione del Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa del Dlgs.11/2010 prevede, una specifica distribuzione degli oneri probatori, *in caso di furto (come nel caso di specie)* o smarrimento degli strumenti di pagamento, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, tranne nel caso in cui essi siano stati cagionati da dolo o colpa grave del cliente. Al riguardo viene in rilievo il combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'art. 12 del dlgs.11/2010: in virtù di tali previsioni l'utilizzatore - che non abbia agito in modo fraudolento - non sopporta alcuna perdita dovuta all'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito o sottratto dal momento in cui comunica al prestatore del servizio l'avvenuto furto o smarrimento; per quanto concerne, invece, *le operazioni eseguite prima di tale comunicazione*, come è appunto nel caso di specie in cui la carta viene bloccata alle 16.56 del 12.4.2025 e quindi la comunicazione del furto al prestatore del servizio è successiva rispetto all'esecuzione delle operazioni sconosciute avvenute tra le 16.39 e le 16.40, l'utilizzatore - che *non abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più degli obblighi di cui all'art. 7 con dolo o colpa grave* - può sopportare una perdita non superiore ad euro 50; se ne ricava, viceversa, che ove l'utilizzatore si sia reso inadempiente con dolo o colpa grave agli obblighi di cui all'art. 7 (*tra i quali vi è quello di adottare tutte le misure ragionevoli per proteggere lo strumento di pagamento e le credenziali di sicurezza personalizzate*) sopporta integralmente la perdita. E' dunque decisivo verificare se il ricorrente, nel caso di specie, versi o meno in una situazione di colpa grave nella custodia della carta e del relativo Pin.

Parte istante riferisce, in denuncia, di essersi rivolta ad estranei per ricevere aiuto in merito al funzionamento di una colonnina di pagamento presso una stazione di servizio su suolo estero, e di esser stata così derubata della propria carta, nel mentre la stava utilizzando durante la conversazione intercorsa con un soggetto terzo.

In sede di ricorso, sottolinea come un soggetto l'avrebbe distratto, anche coprendole improvvisamente la mano durante la digitazione del codice segreto.

Il PIN le sarebbe stato carpito, dunque, con l'escamotage della banconota appoggiatale sulla mano.

Per contro l'intermediario eccepisce la colpa grave del ricorrente, sostenendo che la digitazione corretta del pin al primo tentativo e il breve lasso temporale tra furto (collocato dal ricorrente stesso intorno alle 16.30) e primo utilizzo (16.39) lasciano presumere che il pin fosse conservato unitamente alla carta ovvero memorizzato dal malfattore durante la digitazione ad opera del ricorrente, come riferito dallo stesso.

Al riguardo si rileva che i Collegi arbitrali nei casi di *furto con destrezza* nei quali la borsa e la carta non risultano essere state lasciate incustodite bensì sono state sottratte improvvisamente con un escamotage, non si ritiene sussistente una colpa grave dell'utente nella conservazione dello strumento (*ex multis* Collegio Bologna. decisione n. 6404/23).

La fattispecie del *furto con destrezza* ricorre quando chi compie l'azione si avvale di una particolare abilità in grado di ridurre o annullare la sorveglianza altrui sul bene mobile oggetto della sottrazione, tant'è che essa costituisce un'aggravante, perché indica una maggiore capacità a delinquere. In tal senso sono state qualificate come "*furto con destrezza*" alcune fattispecie in cui, come peraltro accaduto anche nel caso in esame, la vittima era stata distratta con qualche pretesto (ad es., con l'*escamotage* delle chiavi o delle banconote cadute per far scendere il ricorrente dall'autovettura). In tali ipotesi il Collegio ha comunque dei margini di valutazione in punto di diligenza del cliente in ordine al profilo della custodia del PIN.

Su tale specifico punto, tenuto conto delle circostanze del caso riferite dal cliente compreso il blocco tempestivo della carta, si richiama l'orientamento condiviso dai Collegi ABF secondo cui *non* assume rilevanza, quale indice della colpa grave del cliente, la circostanza che il *PIN sia stato carpito durante il legittimo utilizzo della carta da parte del titolare*, come accaduto nel caso in esame dal momento che ciò costituirebbe un giudizio oltremodo severo, rispetto agli standard di diligenza che è ragionevole pretendere dagli utilizzatori degli strumenti pagamento. In tal senso v. *ex multis*, di recente, Coll. di Bologna, n. 1735/2024 dove si afferma il seguente principio: "*Il ricorso merita accoglimento. Nel caso di furto del bancomat presso un centro commerciale, il fatto che la prima operazione sia avvenuta con la corretta digitazione del PIN non implica, necessariamente, che la ricorrente conservasse il PIN unitamente allo strumento di pagamento, dal momento che non si può escludere che l'autore del furto abbia avuto modo di vedere l'utente mentre digitava il PIN al momento della effettuazione di un acquisto presso il centro. Inoltre, nella specie, la tempestività nel procedere al blocco della carta è un ulteriore elemento che esclude la colpa grave della ricorrente*".

Alle circostanze sopra indicate si aggiunga l'età del ricorrente che al momento dei fatti aveva 76 anni: sul rilievo dell'età ai fini dell'attenuazione della colpa v. Collegio di Bologna, decisione n. 12027/2024.

Conclusivamente, dalla documentazione in atti e dalle circostanze sopra richiamate che riconducono la presente fattispecie alle ipotesi di furto con destrezza, per giunta ai danni di cliente fragile il cui PIN è stato carpito in sede di utilizzo della carta, il Collegio ritiene di poter fondatamente escludere la colpa grave del ricorrente e pertanto il ricorso merita accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 600,00 (seicento/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE