

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) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 27/01/2026

FATTO

La ricorrente, nel ricorso e nella denuncia versata in atti, come di seguito ricostruisce i fatti accaduti.

Premesso di essere titolare della carta di debito n. *372, rilasciata dall'intermediario Y e collegata a conto acceso presso l'intermediario X, dichiara che in data 23/09/2025, intorno alle ore 11:00, si recava al supermercato per fare la spesa. Alle 11:14 circa pagava la spesa in cassa con la carta, digitando il pin e, mentre effettuava il pagamento, notava un uomo dietro di lei che le stava molto vicino e al quale chiedeva di distanziarsi. Mentre digitava il pin, notava altresì che la commessa del supermercato era “*propensa a guardare*”. Tornata a casa, veniva contattata dal figlio, che la avvertiva che erano stati effettuati prelievi di importo rilevante con la sua carta. Di conseguenza, controllava nella sua borsa e così ne scopriva l'assenza, precisando che le veniva sottratta la sola carta e non anche il portafoglio.

Con tale carta, terzi ignoti eseguivano operazioni POS e prelievi per il complessivo importo di € 5.387,63. Precisa che non annotava né comunicava a terzi il pin della carta e sottolinea che non riceveva alcun SMS o mail di avviso in corrispondenza delle operazioni fraudolente.

Presentato formale disconoscimento delle operazioni, ricevendo riscontro negativo, si rivolge all'ABF, al quale chiede di riconoscere il suo diritto al rimborso di tutti gli addebiti disconosciuti, per un totale di € 5.387,63.

Si costituisce in giudizio intermediario diverso da quello cui è indirizzato il ricorso, il quale precisa che 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. Sottolinea che tra il momento del furto e il momento del primo prelievo intercorreva un breve lasso temporale e, 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. Ancora argomenta che il furto è avvenuto in un luogo pubblico (supermercato) dove è richiesto un livello maggiore di attenzione nella custodia dei propri effetti personali. Conclude che 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 al furto. Precisa che all'interno della propria app è attivo di default un servizio di sms alert.

Chiede il rigetto del ricorso e, in subordine, l'applicazione della prevista franchigia.

DIRITTO

Il Collegio in via preliminare deve rilevare che si costituisce in giudizio intermediario diverso da quello cui è indirizzato il ricorso. Sul punto, richiama il costante orientamento dei Collegi territoriali, in base al quale, in una logica di semplificazione ed economia processuale, la pronuncia potrà essere resa nei confronti dell'intermediario volontariamente intervenuto, che pacificamente gestisce il rapporto sostanziale e procedurale in esame (Collegio di Bologna, decisione 3077/2023).

Parte ricorrente contesta l'esecuzione di n. 8 operazioni, eseguite in data 23/09/2025 con il bancomat precedentemente sottrattole, per un importo complessivo di € 5.387,63. In particolare, le operazioni possono essere come di seguito individuate:

DATA	ORA	TIPOLOGIA	MERCHANT	ESEGUITA	ALLEGAZIONI	IMPORTO
23/09/2025	11:38	Prelevamento ATM	N/D	SI	SI	600,00
23/09/2025	12:42	Pagamento POS	Mediaworld	SI	SI	52,80
23/09/2025	12:50	Pagamento POS	Mediaworld	SI	SI	1.239,00

23/09/2025	13:24	Pagamento POS	Euronics Cascina	SI	SI	1.263,95
23/09/2025	13:30	Pagamento POS	Invidia Uomo	SI	SI	219,80
23/09/2025	13:42	Pagamento POS	Piazza Italia	SI	SI	80,13
23/09/2025	14:27	Pagamento POS	Marina Militare	SI	SI	318,00
23/09/2025	14:43	Pagamento POS	Euronics Livorno	SI	SI	1.613,95

Il Collegio precisa che le operazioni contestate sono disciplinate 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.

L'art. 12 del d. lgs. n. 11/2010 regola il regime della responsabilità a fronte dell'utilizzo non autorizzato di strumenti e servizi di pagamento. La disposizione, con un evidente favor nei confronti dell'utilizzatore, opera uno spostamento della responsabilità in capo al prestatore dei servizi di pagamento in caso di utilizzo fraudolento, estendendola a tutte le ipotesi di violazione degli obblighi di custodia e sicurezza non caratterizzate da frode, dolo o colpa grave. Ne consegue che, nel caso in esame, al fine di escludere la responsabilità della ricorrente, è necessario escludere che il suo comportamento possa configurarsi quale colpa grave. Sul punto deve essere richiamato l'art. 7, comma 3 del d. lgs. n. 11/2010, in base al quale l'utente "adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate".

Ai sensi del 2° comma dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010, l'onere della prova che l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave incombe sull'intermediario, il quale, ai sensi del primo comma della norma, nel caso di un'operazione di pagamento disconosciuta è tenuto a "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".

L'intermediario al fine della prova che le operazioni sono state correttamente autorizzate, allega documentazione dalla quale si evince che le operazioni sono avvenute alla presenza fisica della carta, mediante lettura del microchip e digitazione del codice PIN. Il Collegio ritiene pertanto dimostrata la corretta autenticazione delle stesse ai sensi del 1° comma dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010, sopra richiamato.

In tema di riparto dell'onere probatorio, il Collegio richiama il principio di diritto in base al quale "la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione

contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare 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" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019). Il Collegio deve pertanto procedere con lo scrutinio degli elementi messi in evidenza dalla parte resistente in relazione alla sussistenza di una colpa grave in capo al ricorrente.

In sintonia con l'orientamento espresso sul punto dalla Corte di Cassazione, l'uniforme giurisprudenza dell'ABF qualifica la colpa grave come "un comportamento consapevole dell'agente che, senza volontà di arrecare danno agli altri, operi con straordinaria e inescusabile imprudenza o negligenza, omettendo di osservare non solo la diligenza media del buon padre di famiglia, ma anche quel grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato da tutti" (cfr. per una simile prospettiva, in tema di gravità della colpa, Cass. civ., 19 novembre 2001, n. 14456; Collegio di Milano, decisioni n. 40/2012 e n. 2310/2011; Collegio di Roma, decisioni n. 2157/2011 e n. 712/2010). Si tratta, evidentemente, non di una semplice distrazione o negligenza, bensì di "un comportamento abnorme e, in quanto tale, non scusabile", la cui valutazione deve essere compiuta con riguardo alle specificità di ogni singolo caso, con riferimento sia agli obblighi di custodia dello strumento sia a quelli di memorizzazione del codice identificativo.

Tanto premesso, parte resistente ritiene sussistente la colpa grave della ricorrente, che non ha custodito accuratamente il codice necessario all'utilizzo dello strumento di pagamento. Infatti, argomenta, tra il momento del furto (indicativamente collocato dalla ricorrente intorno alle 10:14, quando la stessa ha pagato la spesa)), e il momento del primo prelievo (10:38) intercorreva un brevissimo lasso temporale, sicché deve presumersi che il pin fosse conservato unitamente alla carta o comunque con modalità da consentire ai malviventi di associarlo immediatamente alla carta. Si tratta in effetti di circostanze che, secondo l'orientamento espresso dal Collegio di Coordinamento, essendo oltretutto il furto avvenuto in un luogo pubblico – un supermercato – connotano il comportamento di chi subisce il furto e l'utilizzo illegittimo di uno strumento di pagamento come gravemente colposo e questi è pertanto chiamato a sopportare l'intera perdita subita.

Tuttavia, il Collegio deve altresì rilevare che, nel caso di specie, i malfattori hanno effettuato, dalle 11:38 alle 14:43 del 23/09/25, ben 8 operazioni con lo strumento sottratto, in un breve lasso temporale. Appare integrato, ai sensi dell'art. 8 (Rischio di frode) del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"), l'indicatore B) n 1, ovvero "sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento". Infine, l'intermediario convenuto rileva che all'interno della propria app è attivo di default il servizio di sms alert. Non vi sono tuttavia prodotte in atti evidenze dell'invio di comunicazioni di alert in corrispondenza delle operazioni per cui è ricorso, e parte ricorrente lamenta di non aver ricevuto alcun SMS o mail di avviso in corrispondenza delle operazioni fraudolente, ciò che avrebbe potuto limitare la frode subita.

In conclusione, dati tutti gli elementi sopra richiamati, il Collegio ritiene che debbano essere rimborsate alla ricorrente le operazioni dalla settimana all'ottava, per un importo complessivo, arrotondato all'unità, di € 1.932,00

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 1.932,00 (millenovecentotrentadue/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