

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 ANDREA BARENGHI

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo del 1° settembre 2025, riscontrato negativamente dall'intermediario il 7 ottobre seguente, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro con ricorso del 9 ottobre 2025 per chiedere il rimborso della somma di € 2.510,00 addebitata sul proprio conto corrente in esito a n. 10 tra prelievi e operazioni di pagamento da parte di terzi con due strumenti di pagamento sottrattigli con destrezza nell'ascensore del supermercato quantunque i codici di identificazione personale non fossero custoditi unitamente alle carte come dimostrato anche dai tentativi andati a vuoto su altre due carte custodite unitamente a quelle poi effettivamente utilizzate.

L'intermediario con le controdeduzioni presentate il 12 novembre 2025 rileva la presenza di indici di colpa grave del ricorrente, a causa intanto della disattenzione prestata nonostante le circostanze di luogo, e della verosimile negligenza nella custodia dei codici di identificazione, poiché le operazioni sono state eseguite senza anomalie o irregolarità, quando la tecnologia cui risponde in concreto la carta consente solo con l'impiego di tecniche sofisticate, costose e connotate da tempi considerevolmente lunghi la individuazione del codice, il che appare di fatto incompatibile con le circostanze del caso, in particolare a causa del brevissimo lasso di tempo intercorso dal furto (le operazioni si sono svolte tra le 13:20 e le 13:45 mentre il furto risulta collocato alle 13:00), della vicinanza (soli 7 minuti) tra il luogo del furto e il luogo del primo utilizzo. Chiede quindi il rigetto del ricorso.

DIRITTO

A norma degli artt. 10 e 10-*bis* d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 «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 ... o di altri inconvenienti» (art. 10, co. 1°), mentre «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'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 di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento ... fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente» (art. 10, 2° co.).

Pertanto, «il prestatore di servizi di pagamento rimborsa al pagatore l'importo dell'operazione medesima ... [ovvero] riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo» «fatta salva la facoltà ... di dimostrare ... che, nell'ambito delle sue competenze, l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti relativi al servizio di pagamento da questo prestatore» (art. 11, d.lgs. cit.).

D'altra parte, occorre considerare che l'utente è tenuto a «utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione» (art. 7, comma 1° lett. a), d.lgs. 11/2010), e deve usare l'appropriata diligenza nel conservare le chiavi di accesso ai relativi servizi («l'utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate» recita infatti il comma 2 della citata disposizione).

I fatti lamentati nel ricorso denotano un episodio di furto del mezzo di pagamento in luogo affollato senza che siano allegati elementi particolari connotanti il furto destrezza che secondo la denuncia allegata dovrebbe essere intervenuto alle 13:00 mentre il primo prelievo è stato eseguito appena pochi minuti dopo, alle 13:20 presso uno sportello distante, secondo le allegazioni del resistente, appena 7 minuti dal luogo del furto. Le altre operazioni si sono consumate entro le 13:45.

Rileva altresì la circostanza che i malviventi abbiano effettuato operazioni e prelievi con due delle carte sottratte, mentre altri tentativi effettuati con altre carte parimenti sottratte sarebbero andati a vuoto.

L'intermediario ha prodotto estratto del dettaglio delle operazioni da cui risulta l'insussistenza di alcuna anomalia e l'autorizzazione delle operazioni mediante inserimento del codice di identificazione personale.

Nel valutare la posizione del ricorrente occorre quindi considerare i seguenti elementi: innanzitutto il furto si verifica alle 13:00; decorre un breve lasso di tempo fino al primo prelievo avvenuto alle 13:20, il che consente di presumere che il codice di identificazione personale fosse custodito assieme alla carta; i tentativi andati a vuoto con le altre carte non sembrano corroborare la posizione del ricorrente ma anzi possono essere spiegati con l'esigenza di 'accoppiare' la carta al suo codice; le operazioni sono state compiute su due diversi strumenti di pagamento sempre in un breve arco di tempo, il che parimenti lascia presumere la negligente custodia dei codici; infine si consideri che gli utilizzi sono avvenuti senza anomalie mentre la tecnologia impiegata non consente in un così breve lasso di tempo di ottenere autonomamente il codice.

Nella giurisprudenza dell'Arbitro si afferma ad es. che «la brevità del lasso temporale tra il furto e il primo prelievo (il furto presumibilmente avvenuto tra le 10.30 e le 11.23 circa, mentre la prima operazione contestata è avvenuta alle ore 11.31) e l'assenza di anomalie nell'esecuzione delle operazioni, avvenuta mediante corretta digitazione del pin (come risulta dalla documentazione prodotta dall'intermediario) lasciano presumere che il codice pin fosse negligenzemente conservato insieme alla carta di pagamento, ciò che ha permesso all'autore del furto di impossessarsi di entrambi» e ancora

che «nei casi di furti perpetrati sui mezzi di trasporto pubblico, dove è noto il particolare rischio di consumazione di reati, perché agevolati dalla promiscuità, il Collegio - come da costante orientamento - valuta in modo gravemente negligente la condotta della vittima, consistita nell'aver conservato lo strumento di pagamento unitamente al pin necessario ad utilizzarlo» (Collegio di Roma, decisione n. 8848/2022). E ancora, si è ritenuta «dirimente la circostanza del ridotto intervallo temporale tra il furto della carta (collocato tra le ore 9.15 e le ore 10.15 circa), e lo svolgimento delle operazioni non autorizzate (a partire dalle 9.54)» e che «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» (in questi termini, Coll. Bologna, 21 aprile 2022, n. 6385).

Quanto al furto dello strumento di pagamento, si è affermato ad es. che «la condotta del cliente, che subisca il furto della borsa appoggiata allo schienale della sedia o per terra vicino alla sedia, in un luogo pubblico come ad esempio un ristorante, è generalmente connotata da colpa grave, in quanto la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo pubblico da parte di terzi» (Coll. Milano, 5 dicembre 2022, n. 15459).

Deve allora concludersi che all'intermediario non può imputarsi in concreto alcun malfunzionamento dei meccanismi di prelievo e delle transazioni, mentre ricorrono molteplici indici di colpa grave del ricorrente, sia nella custodia dello strumento di pagamento sia nella conservazione del codice di identificazione personale.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE