

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SALVATORE SICA

Seduta del 28/01/2026

FATTO

In data 29.07.2025, mentre era intento a fare surf, il ricorrente subiva il furto della carta di debito e della carta prepagata, entrambe emesse dall'intermediario e lasciate nell'auto parcheggiata sulla strada pubblica. I ladri, dopo aver infranto il finestrino del veicolo, utilizzavano le carte ed eseguivano alcune operazioni per l'importo complessivo di € 850,00.

Il ricorrente si rivolge quindi all'Arbitro per ottenere il rimborso di quanto sottrattogli.

L'intermediario, preliminarmente, ritiene inammissibile la domanda diretta a ottenere il rimborso di un'operazione di € 250,00 (prelievo presso ATM), disconosciuta soltanto in fase di ricorso.

Rispetto alle operazioni a valere sulla carta di debito, afferma che esse sono state autorizzate mediante corretto inserimento, al primo tentativo, del codice PIN e lettura del *chip*, peraltro circa trenta minuti dopo il furto. Ad avviso della resistente, tali circostanze costituiscono indice di colpa grave del ricorrente.

Quanto alla carta prepagata, l'intermediario afferma di aver provveduto al blocco alle ore 19:05, ossia immediatamente dopo il rilevamento di una transazione rifiutata per PIN errato e che, dunque, non è stata effettuata alcuna operazione.

Chiede che il ricorso sia respinto o, in subordine, che sia applicata la franchigia.

DIRITTO

Il ricorso non è meritevole di accoglimento.

Il ricorrente chiede il rimborso di € 850,00, complessivamente sottratti da terzi ignoti in data 29.07.2025, a seguito del furto della carta di debito lasciata nell'automobile.

Il Collegio deve limitare la domanda a € 600,00, atteso che, come opportunamente evidenziato dall'intermediario, un'operazione di € 250,00 è stata disconosciuta soltanto in sede di ricorso e non trova la necessaria corrispondenza nel reclamo. La relativa richiesta di rimborso deve quindi essere considerata inammissibile alla luce delle Disposizioni ABF.

Inoltre, dall'analisi di quanto depositato dall'intermediario si evince che la carta prepagata è stata bloccata per errata digitazione del PIN e che, pertanto, non è stata utilizzata dai malfattori.

Le altre operazioni disconosciute ed eseguite tramite la carta di debito ricadono nell'ambito della vigenza temporale del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 che ha recepito la c.d. PSD2 (Direttiva 2015/2366/UE).

Come è noto, l'art. 10, d.lgs. n. 11/2010, nella formulazione *ratione temporis* applicabile al caso in esame, pone in capo al prestatore di servizi l'onere di provare che l'operazione «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». La documentazione prodotta dalla resistente consente di rilevare che i prelievi ATM (entrambi per € 250,00) sono stati effettuati tramite inserimento della carta, riconosciuta mediante *microchip*, ed autorizzati tramite corretta digitazione del PIN al primo tentativo e senza alcuna anomalia. Il pagamento POS (per € 100,00) è stato eseguito in modalità *contactless* e corretto inserimento del PIN.

I sistemi autorizzativi così descritti devono pertanto essere ritenuti conformi alla SCA prescritta.

È altrettanto noto che la richiamata normativa impone al prestatore di servizi di pagamento anche l'onere di dimostrare che l'utente abbia agito con dolo o colpa grave o, addirittura, mediante un comportamento fraudolento. Invero, dalla descrizione della vicenda offerta si rileva che la carta è stata sottratta dall'automobile parcheggiata in una strada pubblica e forzata dai malfattori che hanno rotto il finestrino. In casi analoghi a quello in esame, questo Collegio è solito rilevare la colpa grave del ricorrente nella custodia dello strumento di pagamento (cfr. Collegio di Roma, decisioni nn. 1013/2023, 10654/2023, 1393/2020).

Il Collegio, infine, deve valorizzare il breve lasso temporale intercorrente tra il furto del portafogli e l'utilizzo della carta, ritenendo di conseguenza che il ricorrente conservasse lo strumento di pagamento unitamente alle credenziali. Sul punto, l'ormai consolidato orientamento dell'Arbitro è nel senso di evidenziare la colpa grave dell'utente allorquando tra il furto e l'operazione intercorra, come nel caso *d e quo*, un breve lasso temporale (cfr. Collegio Roma, decisione n. 4879/2019).

È poi opportuno sottolineare che l'intermediario non soltanto ha inviato al ricorrente una notifica *push* in occasione della prima operazione (prelievo), ma ha altresì provveduto a sospendere temporaneamente la carta di debito, inviando al ricorrente un *sms alert* e una *mail*.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE