

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA RIZZO

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 14.05.2025, alle ore 17.30 circa, dovendo provvedere al pagamento della spesa effettuata presso il supermercato, si accorgeva di non avere più all'interno del borsello il portafoglio ove era custodita la carta bancomat;

- dato l'orario, non era possibile presentare tempestivamente la denuncia; provvedeva il giorno successivo;
- pur avendo effettuato il previsto blocco della carta di credito, con una successiva verifica del proprio conto corrente, in data 16.05.2025, si accorgeva che in data 14.05.2025, alle ore 17.30 era stato effettuato un prelievo di € 1.500,00;
- non è dato comprendere come sia stato effettuato il prelievo, atteso che il codice PIN era memorizzato sul proprio cellulare e non custodito nel portafoglio.

Il ricorrente domanda, quindi, il risarcimento del danno subito.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- si costituisce quale procuratore di N*, che è subentrata nella titolarità del rapporto a seguito di conferimento di ramo d'azienda;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN;
- sussiste la colpa grave del cliente;
- in particolare l'ABF, in situazioni analoghe, ha più volte evidenziato la rilevanza del livello di diligenza e di attenzione che l'utilizzatore dei servizi di pagamento è tenuto ad adottare in contesti particolarmente affollati, quali, ad esempio, mercati, centri commerciali, supermercati;
- dirimente è, poi, il breve lasso temporale intercorso tra il furto della carta e il primo utilizzo. Nel ricorso, il cliente segnala di aver notato la mancanza del portafoglio intorno alle 17:30, mentre il prelievo presso l'ATM è stato effettuato verso le 17:34, un lasso temporale brevissimo per cercare di estrapolare autonomamente il codice PIN della carta e che, quindi, lascia supporre che il PIN della carta fosse custodito all'interno del portafoglio;
- il blocco della carta è avvenuto solo il giorno successivo al furto.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è una operazione contestata, per un importo di euro 1.500,00, posta in essere il 14.05.2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 15.05.2025.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto, e relativi al giornale di fondo dell'ATM, risulta che l'operazione è contrassegnata dall'assenza di anomalie, per la presenza dei codici G70-G71-G72-G73, i quali – come questo Collegio ha più volte avuto modo di chiarire – costituiscono utili elementi dai quali inferire la corretta digitazione del pin.

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, questo Collegio rileva come, nel ricorso, il cliente riferisca che, in data 14.05.2025, alle ore 17:30 circa, dovendo provvedere al pagamento della spesa effettuata al supermercato, si accorgeva di non avere più all'interno del borsello il portafoglio ove era custodita la carta bancomat. Come premesso, il prelievo sconosciuto è avvenuto alle ore 17:34, ossia quattro minuti dopo l'orario indicativo in cui il cliente si è avveduto dell'assenza della carta.

Si rammenta, al riguardo, come i Collegi ABF ritengano che la valutazione della brevità del lasso temporale tra sottrazione della carta e primo utilizzo fraudolento costituisca un sicuro indice dal quale inferire la negligente custodia dello strumento di pagamento assieme alle credenziali dello stesso. Quanto alle modalità della sottrazione della carta, per quanto non circostanziate nel caso di specie, si osserva come, secondo l'orientamento di questo Collegio, la mancata adozione di particolari cautele in un contesto (supermercato) in cui è certamente richiesto un maggior grado di attenzione nella protezione dei propri beni, consenta, parimenti, all'Arbitro di presumere la colpa grave del cliente (ex multis Collegio di Milano, decisione n. 8704 del 2025).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE