

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) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Il ricorrente, titolare di un conto corrente presso l'intermediario convenuto, al quale è associata una carta di debito, lamenta l'addebito di una serie di operazioni di pagamento da lui non autorizzate, effettuate tramite POS in Paesi esteri tra il 29 maggio 2025 e il 20 giugno 2025, per un importo complessivo di € 10.219,98. Espone di aver scoperto tali addebiti anomali e di aver presentato un primo reclamo in data 13 giugno 2025 per disconoscere le operazioni fino a quel momento effettuate, seguito da un secondo reclamo in data 3 luglio 2025 per le successive. Entrambi i reclami hanno avuto esito negativo. Sostiene che solo in occasione del secondo reclamo gli sarebbe stato suggerito di procedere al blocco della carta. Ha inoltre sporto denuncia contro ignoti in data 26 giugno e 9 luglio 2025. Il ricorrente precisa di non aver mai comunicato a terzi i propri dati, di aver sempre custodito con cura la carta e il dispositivo mobile, e di non aver mai ricevuto comunicazioni sospette riconducibili a tentativi di phishing. Adduce, a giustificazione di un eventuale ritardo nella contestazione, le proprie precarie condizioni di salute, che lo hanno costretto a un ricovero ospedaliero dal 3 al 10 giugno 2025 e gli impedivano di allontanarsi dal proprio domicilio, rendendo fisicamente impossibile l'esecuzione delle

operazioni contestate. Contesta inoltre all'intermediario una mancata vigilanza, evidenziando come le operazioni fraudolente fossero del tutto anomale rispetto alla sua usuale operatività, caratterizzata da pagamenti di piccolo importo effettuati quasi esclusivamente con carta fisica. Il richiedente chiede quindi il rimborso degli importi addebitati in esecuzione delle operazioni contestate.

L'intermediario resistente chiede il rigetto del ricorso, sostenendo che le operazioni sarebbero state regolarmente autenticate mediante un sistema di autenticazione forte (SCA). Nello specifico, le transazioni sarebbero state autorizzate tramite l'inserimento del codice personale del cliente, previo riconoscimento biometrico, a seguito di notifica sull'app installata sul suo dispositivo mobile. L'intermediario afferma che non vi è stata alcuna compromissione dei propri sistemi e che la responsabilità dell'accaduto è da ascrivere a colpa grave del ricorrente, il quale, pur non circostanziando la truffa, avrebbe verosimilmente comunicato a terzi le proprie credenziali. Evidenzia inoltre che il blocco della carta è avvenuto solo in data 20 giugno 2025, successivamente a gran parte delle operazioni contestate, e che il cliente non ha adempiuto al proprio dovere di tempestiva comunicazione.

In sede di repliche, il ricorrente sostanzialmente ribadisce le proprie contestazioni, insistendo per l'accoglimento del ricorso ed estendendo la domanda ad ulteriori due operazioni.

Nelle repliche finali l'intermediario richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Il ricorso è parzialmente fondato.

In via pregiudiziale, rileva il Collegio che la domanda relativa alle due ulteriori operazioni contestate per la prima volta in sede di repliche è inammissibile, in quanto nuova. Pertanto, essa non sarà oggetto di esame.

Ciò posto, la questione sottoposta all'esame del Collegio attiene alla richiesta di rimborso di una serie di operazioni di pagamento disconosciute dal ricorrente, per un importo totale di € 10.219,98.

L'art. 7, comma 1, lett. b), d.lgs. dispone che "L'utente abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento ha l'obbligo di (...) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza". Il successivo art. 8, comma 1, lett. d), dispone che "Il prestatore di servizi di pagamento che emette uno strumento di pagamento ha l'obbligo di (...) impedire qualsiasi utilizzo dello strumento di pagamento successivo alla comunicazione di cui all'articolo 7, comma 1, lettera b)".

Nel caso di specie il ricorrente ha tempestivamente informato l'intermediario convenuto in data 13 giugno 2025 di un uso non autorizzato del proprio strumento di pagamento, compilando e sottoscrivendo un apposito modulo predisposto dall'intermediario e presente in atti.

Pertanto, l'intermediario convenuto avrebbe avuto l'obbligo ex art. 8, comma 1, lett. d), d.lgs. 11/2010 di impedire qualsiasi ulteriore utilizzo dello strumento di pagamento, ad esempio bloccando la carta di debito. Invece, non è contestato tra le parti che la carta di debito del ricorrente non sia stata bloccata e che essa è stata utilizzata nuovamente in modo abusivo per compiere ulteriori operazioni non autorizzate in data successiva al 13 giugno.

Se l'intermediario avesse adempiuto correttamente ai propri obblighi, non sarebbero state effettuate le seguenti ulteriori due operazioni non autorizzate e oggetto di contestazione da parte del ricorrente:

- Pagamento POS in data 19/06/2025 per € 4.881,02, oltre a € 63,45 per commissioni;
- Pagamento POS in data 20/06/2025 per € 4.368,72, oltre a € 56,79 per commissioni.

Pertanto, il ricorrente ha diritto al risarcimento delle somme illegittimamente addebitate in esecuzione di queste operazioni, per un importo complessivo di € 9.370,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario interveniente corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 9.370,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario interveniente corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE