

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 03/02/2026

FATTO

1. Con ricorso del 27.10.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- il giorno 5.1.2025 subiva il furto del portafogli contenente la carta di credito emessa dall'intermediario;
- sono state effettuate operazioni non autorizzate a valere sulla carta per l'importo complessivo di € 2.477,01;
- non ha ricevuto gli SMS attestanti l'effettuazione delle operazioni.

Atteso l'esito negativo del reclamo, volto ad ottenere la restituzione delle somme, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro la restituzione di quanto fraudolentemente addebitato sulle proprie carte.

2. Si costituiva in giudizio l'intermediario, eccependo quanto segue:

- le transazioni sono state tutte regolarmente autenticate, con corretta digitazione del PIN;
- trattandosi di carta con tecnologia a microchip, la cui clonazione è impossibile se non in tempi estremamente lunghi, è da presumere che il PIN fosse custodito assieme allo strumento di pagamento;

- a riprova di ciò, il furto è avvenuto, in base alle dichiarazioni del ricorrente, verso le 15.30, e la prima operazione è stata eseguita un minuto dopo.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. Nelle repliche, il ricorrente contestava la valenza probatoria dei log prodotti dall'intermediario.

4. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:

“provveda al risarcimento di € 2.477,01 oltre interessi e spese legali...”.

Parte resistente:

“respingere il ricorso”.

DIRITTO

1. Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

2. Nel caso di specie, la fattispecie in esame (analoga a quelle già esaminate sia dallo scrivente Collegio, che dai Collegi territoriali, che dallo stesso Collegio di Coordinamento, comporta l'esame di due distinti profili, di cui il primo riveste carattere assorbente rispetto al secondo: ossia, se l'intermediario abbia dato la prova prescritta dall'art. 10, 1° co., d.lgs. 11/2010, in base al quale *“Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, 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 necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti”*.

Il principio in esame presuppone infatti una inversione dell'onere della prova a carico dell'intermediario, il quale deve anzitutto dimostrare la correttezza formale di ogni operazione contestata per poter andare indenne da colpa (e, pertanto, evitare di essere condannato alla restituzione delle somme). Si tratta, evidentemente, di una tendenziale (ma non assoluta) allocazione del rischio a carico della parte contrattualmente più forte. Solo in caso tale prova venga puntualmente fornita viene dunque in rilievo il secondo profilo, consistente nella prova della negligenza e colpa grave del cliente.

La norma, di per sé chiara, è stata poi interpretata dal Collegio di Coordinamento nel senso che *“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 interpretata 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” (Coll. Coordinamento, dec. 22745/2019).

Tale orientamento rafforza la configurazione dell'obbligo dell'intermediario come dovere rafforzato di diligenza professionale, per consentire la già citata allocazione differenziata dei rischi derivanti dalle operazioni fraudolente, un altro esempio della quale è costituito dalla disposizione di cui all'art. 62, 2° co., del d. lgs. 206/2005 (Codice del consumo).

3. Facendo governo di tali principi, occorre dunque preliminarmente verificare se l'intermediario abbia assolto all'onere probatorio circa la correttezza formale dell'operazione.

Tale esame, sulla base della documentazione, ha ad avviso del Collegio esito positivo; in particolare, essa risultano regolarmente autenticate, ed il PIN è stato correttamente digitato dal ladro al primo tentativo. In casi analoghi, questo Collegio ha più volte ritenuto soddisfatta la prova della corretta autenticazione (cfr. Coll. Bologna, dec. 3975/2024; Coll. Bologna, dec. 776/2024). Va aggiunto che, come è noto, la tecnologia a microchip impedisce la clonazione dello strumento di pagamento, se non in tempi estremamente lunghi e avvalendosi di attrezzature molto costose.

4. A questo punto, occorrerà, in ossequio al richiamato principio stabilito dal Collegio di Coordinamento, verificare se vi siano gli *“elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente”*.

Ebbene, tali elementi appaiono sussistenti: dall'esame documentale emerge in proposito che le operazioni, eseguite nell'immediatezza del furto, siano state effettuate con corretta digitazione del PIN, come si evince dal log fornito dall'intermediario in sede di istruttoria. Alla luce della tecnologia utilizzata per lo strumento di pagamento, appare dunque fondata la presunzione dell'intermediario per il quale il PIN era evidentemente custodito assieme allo strumento di pagamento.

Sul punto, questo Collegio ha desunto gli elementi di colpa grave della ricorrente (cfr., *ex multis*, Coll. Bologna, dec. 9224/2023) rilevando dunque come la custodia del PIN assieme al mezzo di pagamento costituisca grave imprudenza e negligenza. Solo incidentalmente, va rilevato come gli intermediari comunichino costantemente a tutti i propri clienti, all'invio della carta e (separatamente) del PIN, l'invito a non custodirli assieme.

Si aggiunga che, come dichiarato dal ricorrente in denuncia, il portafogli era tenuto nella tasca posteriore dei pantaloni, comportamento questo, che espone notoriamente al furto con destrezza.

In conclusione, si deve ritenere che l'abusivo utilizzo dello strumento di pagamento sia imputabile a colpa grave della parte ricorrente.

5. Tuttavia, osserva il Collegio che nella fattispecie, per la quarta delle operazioni fraudolente, risultava verificato l'indice di anomalia di cui all'art. 8, lett. a), punto 2) del DM 112/2007, in quanto sono state effettuate tre operazioni in pochi minuti presso il medesimo punto vendita.

Deve dunque ritenersi che vi sia stato un concorso tra la colpa grave del ricorrente e l'intermediario, che non si è attivato per impedire la frode, attivando, come avrebbe dovuto, il blocco automatico dell'operazione (cfr. Coll. di Coordinamento, dec. 24366/2019).

In proposito, è orientamento di questo Collegio che, in caso si siano verificati gli indici di anomalia di cui al DM 112/2007, ciò non comporta automaticamente che per le operazioni successive al verificarsi della circostanza l'intermediario debba essere tenuto alla restituzione totale delle somme, ma debba essere valutata, in concreto e caso per caso, la colpa specifica del ricorrente.

Tenuto conto del grado elevato di colpa del cliente e dell'ammontare complessivo delle operazioni contestate, ritiene il Collegio di dichiarare pertanto tenuto l'intermediario, in via equitativa, a restituire la somma di € 1.419.

6. Quanto, infine, alla domanda di condanna al pagamento delle spese legali, secondo l'orientamento costante dei Collegi, seguito alla nota dec. 3498/2012 del Collegio di Coordinamento, questa è fondata solo nella misura in cui la particolare complessità della controversia abbia reso necessaria l'assistenza di un legale (Coll. Bologna, dec. 2150/2023). Il Collegio di Coordinamento è peraltro recentemente tornato sul tema con la dec. 4580/2025, con la quale ha affermato che *“Tra i criteri per determinare la liquidazione [delle spese legali] si possono considerare i seguenti: la complessità delle questioni giuridiche sostanziali o procedurali che costituiscono oggetto del ricorso, il valore della controversia, il grado di colpevolezza dell'intermediario resistente, il carattere assolutamente necessario dell'attività di assistenza legale, nonché la rilevanza della stessa nella gestione del procedimento”*.

Nel caso di specie, non vi è stato alcun comportamento ostruzionistico dell'intermediario, né la controversia appare di particolare complessità; infine, ad avviso del Collegio, occorre tener conto, *inter alia*, dell'accoglimento solo parziale della domanda di parte ricorrente, che a propria volta versava, come si è visto, in colpa grave.

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 1.419,00 (millequattrocentodiciannove/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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