

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL ANNA MISURALE

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Con ricorso depositato il 30 ottobre 2025, la cliente afferma quanto segue:

- in data 30/09/2024 in tarda mattinata si trovava presso un supermercato quando veniva affiancata e poi urtata da un ragazzo;
- si accorgeva di non avere più con sé il portafoglio contenente una carta di credito e una di debito;
- resasi conto della sottrazione della carta in questione, la cliente provvedeva immediatamente al blocco di entrambe le carte;
- sulle carte venivano successivamente eseguiti un prelievo ATM pari ad € 1.500,00 e un'operazione con la carta di credito pari ad € 200,00;
- presentava denuncia in data 30/09/2024 e successiva integrazione in data 2/10/2024;
- presentava richiesta di rimborso in data 2/10/2024 che veniva respinta;
- presentava reclamo all'intermediario in data 31/10/2024, che veniva riscontrato negativamente;
- sottolinea di non aver mai conservato i PIN delle carte insieme ad esse.

Chiede, pertanto, il rimborso di € 1.600,00, oltre alle spese di procedura.

Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- dal 30/09/2024, ha conferito all'intermediario N* il ramo d'azienda relativo alle attività di monetica e per l'effetto l'intermediario N* è subentrato quale soggetto emittente degli strumenti di pagamento;
- giusta procura conferitagli con atto notarile da N*, ha comunque tutti i poteri di rappresentanza, sostanziale e processuale, in tutti i procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie, e pertanto può costituirsi nel presente procedimento in nome e per conto di N*, in un'ottica di semplificazione procedurale;
- il *petitum* del reclamo, corrispondente alla somma totale delle operazioni disconosciute ovvero ad € 1.700,00, non coincide con il *petitum* del presente ricorso, pari ad € 1.600,00;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto realizzate mediante la lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN;
- non sono stati superati i massimali del plafond previsto contrattualmente per ognuna delle due carte;
- si deve escludere l'ipotesi di clonazione della carta;
- non vi sono elementi idonei a qualificare la fattispecie come furto con destrezza;
- sussiste la colpa grave della cliente, in quanto il fatto che le operazioni fraudolente sono state compiute nell'immediatezza del furto lascia presumere l'incauta custodia del codice PIN congiuntamente alla carta;
- la colpa grave della cliente è inoltre desumibile dall'inosservanza da parte della cliente nella custodia degli strumenti di pagamento e delle credenziali informatiche ad essi riferite;
- la cliente avrebbe dovuto adottare una maggiore soglia di attenzione dato che si trovava in un luogo pubblico.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

La cliente, in sede di repliche puntualizza che la somma richiesta con il ricorso, di € 1.600,00, è quantificata al netto delle franchigie di € 50,00 per ciascuna carta e l'ATM dove sono stati effettuati i prelievi non è collocato presso la filiale in cui si è recata per bloccare le carte; sottolinea inoltre che il furto si è verificato con destrezza, in particolare il ladro potrebbe essersi servito di una sofisticata tecnologia in grado di estrarre i PIN.

Con le controrepliche, l'intermediario osserva che la diversa collocazione fisica dello sportello ATM non incide sulla contestazione circa la brevità di lasso temporale intercorrente tra luogo del furto e luogo di effettuazione dei prelievi; la prima operazione contestata è avvenuta poco dopo il furto, così come da orario indicato in denuncia. Pertanto, l'intermediario richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto due operazioni disconosciute in quanto realizzate con due carte oggetto di furto.

Si tratta di un prelievo presso ATM effettuato il 30.09.2025 alle ore 12:56, di € 1.500,00, con carta di debito e di un prelievo presso ATM effettuato nella stessa data, alle ore 12:58, di € 200,00 con carta di credito.

È in atti la denuncia presentata dalla cliente lo stesso giorno e integrata il 2/10/2025.

La disciplina da applicarsi alla fattispecie è dettata dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della Direttiva 2015/2366 UE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2) in vigore dal 13/01/2018.

Occorre, tuttavia, preliminarmente rilevare che l'intermediario convenuto è legittimato a stare in giudizio in virtù di procura. In particolare, l'intermediario costituitosi nel presente procedimento ha chiarito che, dal 30/09/2024, per effetto del conferimento di ramo d'azienda relativo alle attività di monetica, sarebbe altro intermediario, l'emittente delle carte. Per effetto di tale conferimento, quindi, il nuovo intermediario è subentrata all'intermediario convenuto, con efficacia dal 30.09.2024, quale soggetto emittente degli strumenti di pagamento, diventando titolare di ogni diritto, obbligo e onere derivante dai singoli contratti conferiti, ivi comprese le richieste di risarcimento danni contrattuali e non contrattuali. In particolare, la procura attribuisce poteri di rappresentanza sostanziale e processuale nei procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie, incluso il procedimento dinanzi all'ABF.

Per ciò che attiene all'autenticazione delle operazioni disconosciute, rileva anzitutto il Collegio che l'intermediario ha versato in atti documentazione (i c.d. "log" relativi all'operazione oggetto di contestazione) idonea a comprovare la SCA attraverso il doppio fattore, in particolare le carte (fattore di possesso) e il regolare inserimento del PIN (fattore di conoscenza). Più precisamente, dalle evidenze prodotte emerge che: i prelievi sono stati effettuati tramite tecnologia chip/pin, come riportato nel tabulato; i log prodotti, estratti dal giornale di fondo dello stesso sportello automatico, riportano tutti i codici G70-G72 e Anomalia:00.

In linea con decisioni assunte in casi analoghi deve dunque reputarsi digitato correttamente il PIN. Sul punto si richiamano le decisioni del Collegio di Milano, n.ri 3531/2022 e 1208/2023 con le quali, pur in assenza di evidenza specifica della avvenuta digitazione del PIN, lo si è reputato correttamente inserito sulla base del giornale di fondo che riportava la dicitura "Anomalia: 00"; ciò in quanto, se il PIN non fosse stato inserito o fosse stato digitato in modo errato, il sistema avrebbe invece evidenziato un'anomalia. Del pari, vale la pena di citare le decisioni con le quali questo Collegio ha ritenuto documentate la corretta lettura della carta e la digitazione del PIN sulla base della presenza dei codici G70-G71-G72-G73, che attestano la regolarità dei controlli presso l'ATM (cfr. decisioni n. 16167/2022 e n. 1065/2023).

Può dirsi, quindi, raggiunta la prova, che grava sull'intermediario, richiesta dall'art. 10, comma primo, D. Lgs. n. 11/2010 ed è pertanto possibile accedere alla valutazione del comportamento dell'utilizzatore. Si tratta, in particolare, di verificare se ricorra o meno una violazione degli obblighi di cui all'art. 7 D. Lgs. n. 11/2010 imputabile ad un comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore.

Ebbene, da quanto riferito dalla stessa ricorrente il furto del portafoglio è avvenuto in un luogo aperto al pubblico (supermercato) ove la cliente avrebbe dovuto osservare maggiore attenzione. La cliente, infatti, riferisce di avere avuto la borsa a tracolla, ma non precisa se la stessa era chiusa al momento del trafugamento del portafoglio ed invero dalla dinamica rappresentata appare plausibile che non lo fosse. Per giunta la cliente riferisce di avere avvertito accanto a sé la presenza dell'uomo, che poi in un secondo momento l'avrebbe urtata presumibilmente perfezionando la sottrazione del portafoglio, il che porta a concludere che non si sia trattato di un furto con destrezza. Del pari, il comportamento della cliente è stato incauto anche con riferimento alla conservazione del PIN relativo agli strumenti di pagamento, non altrimenti spiegandosi, se non con la conservazione congiunta di PIN e carte, la circostanza che nel brevissimo volgere di pochi minuti il trafugatore sia riuscito a inserire il PIN correttamente e ad eseguire i prelievi. Infatti, le operazioni disconosciute si collocano alle ore 12:56 e 12:58 a fronte di un orario del furto indicato intorno alle 12:50.

È noto come proprio il breve lasso temporale che intercorre tra il momento del furto e l'utilizzo della carta riveste valore presuntivo della mancata corretta conservazione delle password, il che porta a concludere che l'utente non abbia correttamente adempiuto agli obblighi di diligenza imposti dalla normativa di riferimento, dovendosi di conseguenza affermare la relativa colpa grave (sul breve lasso di tempo tra il furto degli strumenti di pagamento e la prima

operazione disconosciuta cfr. ABF – Coll. coord. n. 5304 del 17 ottobre 2013, dove si afferma che in fattispecie del genere *“si tratta di verificare se la sequenza temporale tra furto e utilizzi fraudolenti posti in stretta successione tra loro sia idonea a fondare la presunzione della sussistenza della colpa grave in capo all’utente: nella ricostruzione di tale iter, i fatti noti consistono nel furto della carta e nel suo utilizzo immediato e fraudolento; sulla base di tali premesse in fatto deve risalirsi al fatto ignoto consistente nella conservazione del pin unitamente alla carta e alla relativa facile associazione. È tale comportamento, infatti, che si pone in contrasto con obblighi specifici derivanti dalla legge e dal contratto con il prestatore e che integra ex se la colpa grave dell’utente”*; v. anche in tal senso Collegio Milano, decisioni n. 10433/2021, n. 6128/2023, nonché n. 7513/2024; *adde*: Collegio di Bari, decisioni nn. 4110/2024 e 4377/2024; Collegio di Roma, decisione n. 8224/2024; Collegio di Napoli, decisione n. 7839/2024).

Peraltro, secondo il consolidato orientamento dei Collegi, la contestuale sottrazione di più strumenti di pagamento, tutti utilizzati dai malfattori, rappresenta indice di colpa grave, concorrendo ad attestare l'incauta custodia delle carte unitamente ai rispettivi codici segreti (fra le molte, Collegio di Milano, decisione n. 653/2023; Collegio Bari, decisione n. 8689/2025). Né rileva, nel caso di specie, la mancata attivazione ovvero il mancato funzionamento del servizio di alert perché nel caso di più transazioni realizzate a distanza di pochi minuti l'una dall'altra, e complessivamente in un arco di tempo limitato, la ricezione dell'alert non avrebbe potuto, in concreto, limitare il pregiudizio dell'utente (in questo senso, fra le molte, Collegio Bari, decisione, n. 7435/2024 e n. 8689/2025).

Deve dunque concludersi per la sussistenza della colpa grave della cliente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE