

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 09/03/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo del 18 settembre 2025, riscontrato negativamente dall'intermediario il 9 ottobre seguente, la ricorrente si è rivolta all'Arbitro con ricorso del 30 ottobre 2025 per chiedere il rimborso della somma di € 2.008,00 addebitata sul proprio conto corrente in esito a n. 4 operazioni di pagamento da parte di terzi con la carta di pagamento sottrattigli con destrezza con la borsa contenente il portafogli e il telefono mentre era seduta al tavolo di un ristorante quantunque i codici di identificazione personale non fossero custoditi unitamente alla carta. Ritiene quindi che non solo non grava alcuna colpa grave su di lei, non essendo stata provata dalla banca, ma che potrebbe addirittura rinvenirsi una colpa grave dell'intermediario a causa dei carenti sistemi di sicurezza per accedere all'APP. Chiede in conclusione la restituzione della somma di € 2.008,00, corrispondente all'importo delle operazioni disconosciute a seguito di furto dello strumento di pagamento e alle relative commissioni, oltre al ristoro delle spese legali e del contributo per la presentazione del ricorso.

L'intermediario con le controdeduzioni presentate il 10 dicembre 2025 rileva che le transazioni sono state correttamente autenticate senza anomalie; il codice PIN al primo tentativo è stato correttamente inserito; non è possibile effettuare operazioni

senza codice PIN; sono subentrate tre verifiche a protezione tutte con esito positivo; tenere la borsa appoggiata sotto la sedia, senza quindi poterla vedere, già costituisce condotta gravemente negligente; che il furto è avvenuto tra le 21:00 e le 22:00, mentre il primo prelievo risale alle 21:45, lasso di tempo molto breve, donde si presume che il codice fosse custodito insieme alla carta o facilmente reperibile; che il codice PIN non può essere estratto dal chip senza laboratori sofisticati, attrezzature costose, tempi lunghi. Chiede quindi il rigetto del ricorso.

DIRITTO

A norma degli artt. 10 e 10-*bis* d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 «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 malf funzionamento delle procedure ... o di altri inconvenienti» (art. 10, co. 1°), mentre «l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento ... non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento ... fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente» (art. 10, 2° co.).

Pertanto, «il prestatore di servizi di pagamento rimborsa al pagatore l'importo dell'operazione medesima ... [ovvero] riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo» «fatta salva la facoltà ... di dimostrare ... che, nell'ambito delle sue competenze, l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti relativi al servizio di pagamento da questo prestato» (art. 11, d.lgs. cit.).

D'altra parte, occorre considerare che l'utente è tenuto a «utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione» (art. 7, comma 1° lett. a), d.lgs. 11/2010), e deve usare l'appropriata diligenza nel conservare le chiavi di accesso ai relativi servizi («l'utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate» recita infatti il comma 2 della citata disposizione).

I fatti lamentati nel ricorso denotano un episodio di furto del mezzo di pagamento in luogo affollato senza che siano allegati elementi particolari connotanti il furto destrezza che secondo la denuncia allegata dovrebbe essere intervenuto tra le 21:00 e le 22:00 mentre la prima operazione è stata eseguita pochi minuti dopo, alle 21:45 e le seguenti nei successivi 4 minuti.

L'intermediario ha prodotto estratto del dettaglio delle operazioni da cui risulta l'insussistenza di alcuna anomalia e l'autorizzazione delle operazioni mediante inserimento del codice di identificazione personale (PIN) ed utilizzo della carta originale dotata di microchip (CHIP).

Nel valutare la posizione della ricorrente occorre quindi considerare i seguenti elementi: innanzitutto il furto è avvenuto in luogo pubblico e non presenta elementi di destrezza, ma anzi appare evidentemente agevolato dalla disattenzione della titolare, la quale afferma di aver subito il furto mentre la borsa si trovava tra i suoi piedi, ma appare scarsamente verosimile che la borsa possa essere sottratta mentre si trova a contatto corporeo e d'altra parte confermato che la stessa non si trovava a contatto

visivo; il lasso di tempo è breve per configurare la possibilità di una autonoma ricostruzione del codice di identificazione personale da parte dei malviventi, ciò che consente di presumere che il codice di identificazione personale fosse custodito assieme alla carta.

Nella giurisprudenza dell'Arbitro si afferma ad es. che *«la brevità del lasso temporale tra il furto e il primo prelievo (il furto presumibilmente avvenuto tra le 10.30 e le 11.23 circa, mentre la prima operazione contestata è avvenuta alle ore 11.31) e l'assenza di anomalie nell'esecuzione delle operazioni, avvenuta mediante corretta digitazione del pin (come risulta dalla documentazione prodotta dall'intermediario) lasciano presumere che il codice pin fosse negligenzemente conservato insieme alla carta di pagamento, ciò che ha permesso all'autore del furto di impossessarsi di entrambi»* e ancora che *«nei casi di furti perpetrati sui mezzi di trasporto pubblico, dove è noto il particolare rischio di consumazione di reati, perché agevolati dalla promiscuità, il Collegio - come da costante orientamento - valuta in modo gravemente negligente la condotta della vittima, consistita nell'aver conservato lo strumento di pagamento unitamente al pin necessario ad utilizzarlo»* (Collegio di Roma, decisione n. 8848/2022). Si è ritenuta anche *«dirimente la circostanza del ridotto intervallo temporale tra il furto della carta (collocato tra le ore 9.15 e le ore 10.15 circa), e lo svolgimento delle operazioni non autorizzate (a partire dalle 9.54)»* e che *«questo fatto indubitabilmente denota, con sufficiente precisione e concordanza, che la carta fosse accompagnata, con grave negligenza, dal codice di accesso (cfr. Collegio di Coordinamento ABF, decisione n. 5304/2013; Collegio di Roma, decisioni n. 5693/2016, 5398/2015 e 33/2015; Collegio di Napoli, decisione n. 4498/2015). Il brevissimo lasso temporale tra furto e prelievo induce a ritenere assai probabile, quanto meno in via presuntiva, che il codice PIN fosse conservato insieme allo strumento di pagamento. Trattandosi infatti di carta dotata sia di microchip che di PIN, e risultando correttamente digitati i codici sin dal primo tentativo, si deve escludere altra plausibile spiegazione del fatto che le operazioni possano essere state effettuate senza errore»* (in questi termini, Coll. Bologna, 21 aprile 2022, n. 6385).

Quanto al furto dello strumento di pagamento, si è ulteriormente affermato ad es. che *«la condotta del cliente, che subisca il furto della borsa appoggiata allo schienale della sedia o per terra vicino alla sedia, in un luogo pubblico come ad esempio un ristorante, è generalmente connotata da colpa grave, in quanto la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo pubblico da parte di terzi»* (Coll. Milano, 5 dicembre 2022, n. 15459).

Deve allora concludersi che all'intermediario non può imputarsi in concreto alcun malfunzionamento dei meccanismi di prelievo e delle transazioni, mentre ricorrono sufficienti indici di colpa grave della ricorrente, sia nella custodia dello strumento di pagamento sia nella conservazione del codice di identificazione personale.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE