

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) STELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN PAOLO STELLA

Seduta del 23/03/2026

FATTO

Con ricorso del 17.01.2026 (dopo l'esperimento negativo del reclamo) parte ricorrente si è rivolta a codesto Collegio affermando che in data 30.12.2025 subiva il furto di una borsa, custodita nel bagagliaio della propria autovettura in sosta, chiusa a chiave, in pubblica via. La borsa conteneva un portatessere in plastica con n. 2 carte di debito emesse dall'intermediario resistente: la carta n.*7077, intestata al ricorrente, e la carta n.*0151, intestata alla madre cointestataria del conto. Si avvedeva, in particolare, di un prelievo ATM non autorizzato di € 600,00 e di un pagamento POS di € 312,00, per un importo complessivo pari ad € 912,00, eseguiti rispettivamente alle ore 12:07 e alle ore 12:11 del medesimo giorno con la carta n.*7077.

Parte ricorrente riferiva di essersi recato, tra le ore 10:30 e le ore 11:30, presso un mercatino dell'usato ove tentava di acquistare un articolo utilizzando la carta di debito, senza tuttavia riuscirvi a causa di un POS non allineato o malfunzionante, procedendo infine al pagamento in contanti. Successivamente, tra le ore 11:30 e le ore 12:30, lasciava l'auto in sosta e si recava al mercato con la madre. Al rientro, tra le ore 13:00 e le

ore 13:15, si accorgeva del furto della borsa dal bagagliaio e procedeva immediatamente al blocco delle carte, delle SIM e del tablet. In data 31.12.2025 sporgeva denuncia.

Nelle circostanze, il ricorrente ipotizzava che i malviventi avessero carpito il PIN della carta durante il tentativo di pagamento al mercatino, avvalendosi del POS malfunzionante quale espediente. Precisava che l'auto era chiusa sia prima sia dopo il furto e che il bagagliaio era stato aperto e richiuso senza scasso, che nulla era visibile dall'esterno dell'abitacolo, e che all'interno della borsa non era presente il portafoglio né alcuna indicazione o riferimento concernente il codice segreto.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario rappresentava che le operazioni contestate risultavano autenticate tramite lettura del CHIP della carta e corretta digitazione del codice PIN, senza tentativi errati né anomalie. Evidenziava che nel modulo di contestazione il ricorrente indicava le ore 13:15 quale orario del furto, mentre nella denuncia l'arco temporale tra le ore 11:30 e le ore 12:30, rilevando una discordanza. Sottolineava il breve arco temporale tra il furto e l'esecuzione delle operazioni illegittime e che dagli estratti della giornata non risultavano ulteriori tentativi di pagamento con la carta. Presumeva, pertanto, che il PIN fosse contenuto nella borsa sottratta, nel tablet non protetto da password, o comunque fosse facilmente riconducibile allo strumento di pagamento. Chiedeva il rigetto del ricorso e, in subordine, l'applicazione della franchigia.

Nel replicare alle controdeduzioni, il ricorrente ribadiva la ricostruzione dei fatti, precisando la sequenza temporale degli eventi e insistendo sull'ipotesi della captazione del PIN al mercatino. Eccepiva che l'intermediario avesse citato orari manipolati nella risposta al reclamo e che il sistema di pagamento non fosse in grado di distinguere il titolare dal malvivente.

L'intermediario resistente, nelle controrepliche, confermava quanto già eccepito e controdedotto, insistendo per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

L'utilizzo fraudolento per cui è controversia è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Si rammenta che, secondo la posizione consolidata dell'ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l'utente di strumenti e servizi di pagamento, essendo *"ispirata al principio del "rischio d'impresa", e cioè all'idea secondo la quale è razionale far gravare i rischi statisticamente prevedibili legati ad attività oggettivamente "pericolose", che interessano un'ampia moltitudine di consumatori o utenti, sull'impresa, in quanto quest'ultima è in grado, attraverso la determinazione dei prezzi di vendita dei beni o di fornitura del servizio, di ribaltare sulla massa dei consumatori e degli utenti il costo dell'assicurazione di detti rischi"* (così Collegio di coordinamento, decisione n. 3498/2012).

In particolare, l'art. 10 del d.lgs. 11/2010 prevede, in merito all'onere della prova gravante sul prestatore dei servizi di pagamento (PSP), una precisa e graduata sequenza, in base alla quale il PSP è tenuto a dimostrare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della o delle operazioni contestate e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. In particolare,

secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave (o dolo) dell'utente. Altresì, l'intermediario è tenuto a dimostrare il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

Le operazioni contestate consistono in n. 1 prelievo ATM di € 600,00 eseguito alle ore 12:07 e n. 1 pagamento POS di € 312,00 eseguito alle ore 12:11 del 30.12.2025, per un importo complessivo di € 912,00, con la carta n.*7077.

L'intermediario ha riferito che le operazioni contestate sono state autenticate tramite utilizzo della carta originale con tecnologia a microchip e digitazione del relativo codice PIN, senza tentativi errati né alcuna anomalia. Dalle dichiarazioni e dalle evidenze documentali prodotte dall'intermediario si evince che il sistema di autenticazione adottato è a due fattori: elemento di possesso (CHIP) ed elemento di conoscenza (PIN). In particolare, il prelievo ATM è avvenuto mediante lettura del CHIP e digitazione del PIN, mentre il pagamento POS è avvenuto mediante lettura del CHIP in modalità contactless e digitazione del PIN. Dalle evidenze in atti, il codice PIN è stato inserito correttamente al primo tentativo per entrambe le operazioni (codice "0" nella colonna "ACTION CODE", in luogo del diverso codice "117", generato in caso di errore nella digitazione).

Alla luce di tali evidenze, il Collegio ritiene assolto l'onere probatorio gravante sull'intermediario in ordine all'autenticazione, alla corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate e all'assenza di malfunzionamenti.

Si passa, quindi, all'esame dell'ulteriore aspetto relativo alla valutazione del comportamento tenuto dal ricorrente.

In ordine alle circostanze del furto ed alla custodia dello strumento di pagamento, il ricorrente in denuncia afferma di aver subito tra le ore 11:30 e le ore 12:30 del 30.12.2025 la sottrazione di una borsa custodita nel bagagliaio della propria autovettura, regolarmente chiusa e parcheggiata in pubblica via, mentre si recava al mercato con la madre. La borsa conteneva un portatessere con le n. 2 carte di debito emesse dall'intermediario. Le operazioni fraudolente sono state eseguite alle ore 12:07 e 12:11. Orbene, secondo il consolidato orientamento condiviso dei Collegi, la condotta del ricorrente, che subisca il furto della borsa o del portafoglio, con all'interno lo strumento di pagamento, lasciati nell'autovettura in sosta chiusa a chiave, è generalmente connotata da colpa grave, fatta salva la valutazione di ulteriori circostanze del caso concreto, quali, a titolo esemplificativo, il collocamento della borsa in una posizione non visibile dall'esterno ovvero la sosta in un parcheggio custodito (cfr. Coll. Milano, decisione n. 547/2025; Coll. Torino, decisione n. 6834/2021; Coll. Torino, decisione n. 18395/2020).

Nel caso di specie, il ricorrente ha dichiarato che l'auto era parcheggiata in pubblica via – luogo incustodito – e che la borsa era riposta nel bagagliaio. Il ricorrente riferisce che il bagagliaio è stato aperto e richiuso senza segni di scasso e senza che nulla fosse visibile dall'esterno dell'abitacolo. Tuttavia, si osserva che il ricorrente medesimo non ha denunciato alle autorità segni di effrazione o scasso delle serrature della vettura, circostanza che – come rilevato anche dall'intermediario – può costituire indice presuntivo del fatto che l'auto non fosse adeguatamente chiusa ovvero che i malfattori si fossero avvalsi di modalità di apertura di semplice esecuzione. In ogni caso, il riporre lo strumento di pagamento nel bagagliaio di un veicolo in sosta in luogo incustodito integra, secondo il richiamato orientamento, una condotta gravemente negligente nella custodia del medesimo.

Con riferimento alla custodia del PIN, si rileva inoltre che il lasso temporale tra la sottrazione della borsa e la prima operazione fraudolenta risulta significativamente ridotto. La sottrazione è collocata tra le ore 11:30 e le ore 12:30, mentre la prima

operazione è stata eseguita alle ore 12:07 – dunque potenzialmente entro pochi minuti dal furto. Il PIN è stato digitato correttamente al primo tentativo su entrambe le operazioni, senza precedenti tentativi errati. Tale circostanza induce a ritenere, in via presuntiva, che il codice segreto fosse di immediata reperibilità per i malfattori, e dunque custodito unitamente alla carta o comunque facilmente ad essa associabile (cfr. Coll. Coordinamento, decisione n. 5304/2013; Coll. Bologna, decisione n. 6385/2022; Coll. Milano, decisione n. 7409/2022).

Quanto all'ipotesi avanzata dal ricorrente secondo cui il PIN sarebbe stato carpito mediante un POS malfunzionante al mercatino, si osserva che tale deduzione è rimasta del tutto priva di riscontro probatorio. Non risultano in atti evidenze del tentativo di pagamento riferito, né dagli estratti della giornata prodotti dall'intermediario emergono tentativi di pagamento con la carta anteriori alle operazioni contestate. Peraltro, si rileva una discordanza negli orari indicati dal ricorrente: nel modulo di contestazione il furto viene collocato alle ore 13:15, mentre nella denuncia tra le ore 11:30 e le ore 12:30, circostanza che indebolisce la ricostruzione offerta.

Con riferimento alla mancata produzione di evidenze relative all'invio degli SMS alert, si osserva che, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, è irrilevante la mancata attivazione ovvero il mancato funzionamento del servizio di SMS alert nei casi in cui la ricezione dell'alert non possa in concreto limitare il pregiudizio dell'utente, ossia nelle ipotesi di più transazioni eseguite a distanza di pochi minuti l'una dall'altra. Nel caso di specie, le n. 2 operazioni sono state eseguite nell'arco di circa 4 minuti: è pertanto ragionevole ritenere che l'eventuale ricezione dell'alert non avrebbe potuto impedire il verificarsi del danno.

Alla luce di quanto precede, il Collegio ritiene che emergano sufficienti e convergenti elementi presuntivi, gravi, precisi e concordanti, idonei a fondare una valutazione in termini di colpa grave della condotta del ricorrente: l'aver riposto lo strumento di pagamento nel bagagliaio di un veicolo parcheggiato in pubblica via e luogo incustodito, il ridotto arco temporale tra il furto e le operazioni fraudolente, la corretta digitazione del PIN al primo tentativo senza tentativi errati, l'assenza di riscontri probatori a supporto della tesi della captazione del codice al mercatino, e la discordanza nella ricostruzione temporale degli eventi.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE