

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO NASO

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Con ricorso introduttivo del presente giudizio, preceduto da reclamo esperito in data 07/10/2025, parte ricorrente chiedeva all'Arbitro Bancario Finanziario la restituzione della somma di euro 2.392,76 corrispondente all'importo di quattro operazioni di pagamento disconosciute a seguito di furto dello strumento di pagamento.

Nello specifico, esponeva il ricorrente che in data 26/09/2025, viaggiando in metropolitana, subiva il furto del proprio portafogli posto nella tasca posteriore dei pantaloni ove era custodita, tra le altre, la propria carta di debito emessa dalla Banca resistente.

Il ricorrente si avvedeva dell'esecuzione di quattro operazioni di pagamento non autorizzate nella medesima data del 26/09/2025, tra le ore 14:11 e 14:13, per un totale di euro 2.392,76.

Parte ricorrente bloccava la carta alle ore 17:06 e chiedeva il rimborso delle dette somme alla Banca, che riscontrava negativamente tale istanza.

Concludeva pertanto per il rimborso delle somme oggetto sottratte a seguito di furto della propria carta di debito.

Si costituiva in giudizio l'Intermediario, il quale rilevava che il primo pagamento veniva eseguito alle ore 14:11, dunque a distanza di pochi minuti dall'orario del furto come indicato dal ricorrente.

Tale circostanza lascerebbe presumere la custodia congiunta della carta e del PIN, con conseguente imputabilità della colpa grave in capo al ricorrente.

Deduceva inoltre la Banca che, in assenza di anomalie tecniche, non sussiste alcun obbligo in capo all'Intermediario di bloccare o sospendere preventivamente le operazioni, né tantomeno di monitorarne il funzionamento.

L'Intermediario resistente insisteva pertanto per il rigetto del ricorso, per condotta gravemente colposa ascrivibile al ricorrente nella custodia negligente dello strumento di pagamento.

DIRITTO

La responsabilità dell'emittente di una carta di debito per il suo utilizzo non autorizzato è disciplinata dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, che ha recepito la direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno.

Nel caso di specie, le operazioni di pagamento contestate pari a complessivi euro 2.392,76 sono state eseguite il 26/09/2025, tra le ore 14:11 e le ore 14:13, a distanza di pochi minuti dal furto, collocato dal ricorrente alle ore 14:00 circa.

Le operazioni contestate sono state effettuate dopo l'emanazione della direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, (cosiddetta PSD 2 - Payment Services Directive 2), recepita con il d.lgs. n. 218 del 15/12/2017, entrato in vigore in data 13/01/2018, che modifica in più punti il d.lgs. n. 11 del 2010.

Le suddette operazioni sono altresì successive all'entrata in vigore del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione.

Ai fini della verifica del rispetto della Strong Customer Authentication (c.d SCA), affinché l'Intermediario possa andare esente da responsabilità dovrà fornire prova, oltre che dell'insussistenza di malfunzionamenti, dell'adozione di un sistema di sicurezza adeguato e della corretta registrazione, autenticazione e contabilizzazione delle operazioni contestate.

La previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [così come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs. n. 218/2017], in relazione alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento: *“Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già 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 comma secondo della medesima norma precisa che: *"Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine 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, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".*

Come sancito dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 22745/19: *<<...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 interpretato 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>>.*

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, deve considerarsi autorizzata e pertanto non soggetta al regime di responsabilità di cui alla PSD2.

Nella fattispecie per cui è causa, le operazioni di pagamento risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e non è altresì emerso alcun malfunzionamento di sistema.

Difatti, le suddette operazioni di pagamento sono state eseguite con carta originale, con lettura del microchip e digitazione corretta del pin.

L'Intermediario resistente ha prodotto un estratto delle transazioni, ove è attestata la lettura dello strumento a mezzo del chip della carta, attraverso inserimento del PIN.

La Banca ha pertanto dimostrato di aver agito conformemente alla SCA, essendo le operazioni state correttamente autenticate dal ricorrente.

Quale ulteriore elemento di valutazione deve essere valorizzata la circostanza della cautela nella custodia dello strumento di pagamento in luoghi pubblici.

In tali casi, in presenza ravvicinata di estranei, l'utente ha l'onere di adottare misure di protezione adeguate dei propri beni, tenuto conto dell'elevata esposizione al rischio di furto; nella fattispecie in oggetto, il ricorrente non ha dimostrato né di essere stato vittima di furto con destrezza, né tantomeno di aver adottato *<<apposite e proporzionate misure di protezione degli strumenti di pagamento in*

questione rispetto al rischio di loro indebita e soprattutto agevole smarrimento o appropriazione da parte di terzi>> (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 3212/2024; in senso conforme, Collegio di Roma, decisione n. 13097/2023).

A ciò si aggiunge un ulteriore criterio di rilievo, rappresentato dal fatto che le operazioni disconosciute sono state eseguite a distanza di pochi minuti l'una dall'altra, circostanza che lascia presumere che il ricorrente custodisse congiuntamente la carta e il relativo PIN, elemento indicativo di condotta negligente nella gestione dei codici di accesso e idoneo a facilitare il perfezionamento della frode.

I Collegi sono soliti valorizzare tale indice presuntivo rappresentato dal breve lasso temporale tra furto e primo utilizzo della carta che *<<unitamente all'assenza di errori nella digitazione dei codici, rappresenta un indice particolarmente qualificante circa la custodia congiunta di questi ultimi insieme allo strumento di pagamento>>* (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 9017/23; in senso conforme, Collegio di Roma, decisione n. 15913/2019).

Alla luce dei suddetti principi, la domanda di rimborso relativa alle operazioni di pagamento eseguite fraudolentemente a seguito di furto della carta di pagamento non può reputarsi meritevole di accoglimento, per colpa grave in capo al ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE