

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di essersi recata, in data 3/09/2025 verso le ore 13:09, presso un supermercato, dopo aver trascorso del tempo in un bar presso cui aveva pagato la consumazione e di essersi accorta – una volta arrivata in cassa – di non avere più il portafoglio.

Faceva presente che, resasi conto della sottrazione della carta, si accorgeva successivamente anche di aver ricevuto due alert dal sistema di uno degli intermediari convenuti, riguardanti due pagamenti POS non autorizzati del valore euro di euro1.954,02 e di euro 964,77.

Rappresentava, dunque, di aver chiesto il blocco dello strumento di pagamento e di aver presentato denuncia.

Avendo ottenuto riscontro negativo alla richiesta di ripetizione presentata con il reclamo, domandava la restituzione dell'importo complessivo di euro 2.918,79.

Si costituiva l'odierno resistente tramite un diverso intermediario (cui aveva conferito procura per quanto concerne i poteri di rappresentanza sostanziale e processuale in tutti i procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie) il quale si è costituito nel presente procedimento in nome e per conto dell'intermediario convenuto, in un'ottica di semplificazione procedurale.

Nel merito, rilevava in premessa che la carta in questione può essere utilizzata combinando Microchip + PIN, una tecnologia sofisticata che rende molto onerosa l'estrazione dei codici.

Evidenziava che l'orario di perfezionamento delle operazioni sconosciute adottasse il fuso orario indiano, quale luogo di sede del merchant; affermava, dunque, che l'orario di esecuzione in Italia fosse tra le ore 13: 47.03 e le ore 13: 47.46, mentre il blocco della carta fosse stato disposto alle ore 15.45.

Osservava che le transazioni in contestazione fossero state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante carta di debito contenente il microchip (elemento di possesso) e dalla digitazione del codice PIN della carta medesima (elemento di conoscenza), nel rispetto dei limiti massimali della carta.

Sottolineava che, sebbene nella denuncia la cliente avesse qualificato la vicenda come "furto con destrezza", non fossero state specificate le circostanze precise che avevano caratterizzato l'evento; soggiungeva che il luogo in cui presumibilmente era avvenuto il furto fosse pubblico e pertanto che richiedesse una particolare attenzione nella custodia dei propri effetti personali.

Attesa la sequenza temporale delle operazioni, riteneva plausibile che la frode fosse avvenuta con connivenza tra truffatore ed esercente, anche in relazione al fatto che la carta era dotata sia di microchip che di PIN e che il codice era stato digitato correttamente.

Riteneva pure che il ristretto lasso temporale degli eventi dimostrasse che il codice PIN fosse custodito insieme alla carta e quindi facilmente rinvenibile; pertanto, considerava sussistente la colpa grave della cliente per l'incauta custodia del codice PIN congiuntamente alla carta, oltre che per il blocco tardivo di quest'ultima. Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso, ovvero – in caso di accoglimento della domanda del ricorrente – l'applicazione della franchigia prevista dalla legge.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava la ricorrente, la quale prendeva atto dell'intervento dell'intermediario procuratore. Contestava che la controparte avesse dedotto che il comportamento da lei tenuto costituisse colpa grave basandosi su mere presunzioni quali l'esposizione della stessa ad un luogo con elevato rischio di furto e la mancata custodia di carta e PIN; precisava, con riguardo al pagamento effettuato presso il bar prima di recarsi al supermercato, di essere sicura di aver riposto il portafoglio nella borsa e poi di averla chiusa. Riteneva, invece, che il furto fosse avvenuto con una destrezza tale da renderla ignara della sottrazione. Evidenziava che il blocco della carta fosse avvenuto circa due ore dopo le operazioni fraudolente, non appena letti gli sms alert. Da ultimo, osservava di possedere la carta dal 2020 e pertanto di non avere necessità di conservare il PIN assieme ad essa.

Le repliche della ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale ribadiva che la prova della condotta grave della cliente può essere fornita anche mediante le presunzioni, purché dotate dei caratteri della gravità, della precisione e della concordanza richiesti dall'art. 2729 cod. civ. Reiterava le proprie considerazioni in merito alla particolare prudenza che viene richiesta ai clienti che frequentano luoghi aperti al pubblico; soggiungeva che fosse irrilevante che la cliente conoscesse a memoria il PIN dato che la brevità del lasso temporale tra il furto e le operazioni contestate, l'assenza di anomalie nell'utilizzo della carta, lasciavano indubbiamente presumere che il codice pin fosse negligenemente conservato insieme alla carta di debito. Ribadiva che non emergessero elementi idonei a qualificare il furto con destrezza.

DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di alcune operazioni di pagamento, successivamente sconosciute.

Si rileva preliminarmente che l'intermediario si è costituito in giudizio tramite altro intermediario al quale – nell'ambito dell'acquisizione da quest'ultimo del ramo d'azienda relativo alle attività di monetica - ha

rilasciato una procura speciale per rappresentarlo anche nei procedimenti dinanzi a questo Arbitro, ovviamente in relazione a fattispecie maturate successivamente all'acquisizione, come nel caso di specie.

Pertanto, il Collegio rileva che la decisione viene resa nei confronti dell'intermediario convenuto, il quale si è costituito tramite procuratore.

Ciò rilevato in premessa il Collegio rammenta che la materia, come noto, è regolata dal d. lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/Ue (c.d. PSD2- Payment Services Directive 2).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. strong customer authentication SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni sconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PSD2, nonché l'articolo 10-bis del d. lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa de qua prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che le operazioni sconosciute consistono in due pagamenti POS, effettuati il 03.09.2025, per il complessivo importo di euro 2.918,79.

Dall'analisi dei log versati in atti, emerge che entrambe le transazioni siano state autorizzate con lettura del microchip (decodificato alla voce "ONLINE CHIP", elemento di possesso) e l'inserimento del PIN (come risulta alla voce "operazione a MICRO CON PIN", elemento di conoscenza).

Sempre sul piano della ricostruzione della fattispecie concreta, tuttavia, non va sottaciuto che risulti documentalmente che entrambi i pagamenti sono stati eseguiti in India, sebbene la cliente si trovasse in Italia al momento del furto; al riguardo l'intermediario non ha fornito alcuna giustificazione in merito, né ha spiegato considerazioni su come sia possibile che l'evidenza di microchip nei log sia presente per

operazioni in cui la carta non può ragionevolmente essere entrata in contatto diretto con il POS (né mediante inserimento né mediante modalità contactless).

Ad avviso del Collegio, la mancata prova circa il processo di autenticazione e la sua conformità alla SCA richiesti dalla normativa costituisce un *prius* logico rispetto alla eventuale sussistenza di profili di colpa grave pur identificabili in capo alla cliente (cfr. Coll. coord., dec. n. 22745/2019), assumendo rilievo assorbente rispetto alla imputazione degli effetti pregiudizievoli da questa subiti in conseguenza degli utilizzi fraudolenti dello strumento di pagamento.

Deve, quindi, riconoscersi il diritto della ricorrente ad ottenere la ripetizione del controvalore delle operazioni disconosciute.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 2.919,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE