

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) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente nel proprio ricorso afferma che:

- in data 15/09/2025, mentre caricava la spesa nell'autovettura, subiva il furto della borsa contenente, tra l'altro, due carte di debito emesse dall'intermediario;

- resasi conto del furto contattava immediatamente l'intermediario per il blocco delle carte e in quel frangente apprendeva che i ladri avevano effettuato tre operazioni rispettivamente dell'importo di € 500,00, € 500,00 e € 90,03;
- sporgeva denuncia alle Autorità competenti;
- presentava reclamo all'intermediario che rispondeva negativamente;
- il PIN non era conservato insieme alle carte di pagamento e la borsa non era posizionata nell'autovettura, ma tenuta sulla spalla.

Pertanto, chiede la restituzione degli importi sottratti.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa, sostiene che:

- la tempistica e le modalità di esecuzione delle operazioni contestate e le dinamiche del furto comprovano una condotta gravemente colposa da parte della ricorrente nella custodia delle carte e dei relativi codici di sicurezza, in violazione delle condizioni generali del contratto e della normativa di riferimento;
- le operazioni contestate sono state tutte correttamente contabilizzate registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante la lettura del microchip della carta e la corretta digitazione del PIN in assenza di anomalie;
- mentre nel ricorso la cliente afferma che il furto è avvenuto mentre caricava la spesa in auto e che le carte erano custodite nella borsa che aveva con sé, in sede di denuncia ella ha dichiarato che le carte erano state lasciate all'interno dell'autovettura parcheggiata in pubblica via, verosimilmente aperta;
- inoltre, il giorno del furto la cliente non ha compiuto operazioni mediante la digitazione del PIN delle carte, circostanza che esclude che il codice sia stato carpito in occasione di un precedente utilizzo;
- la ricorrente colloca il furto tra le 11:30 e le 12:30 e la prima operazione contestata è stata effettuata alle ore 12:34;
- la brevità del lasso temporale intercorso tra la prima operazione contestata e il furto attesta che il PIN fosse conservato insieme alle carte di debito;
- i Collegi ABF sono unanimi nel ritenere che la contestuale sottrazione e l'utilizzo di più strumenti di pagamento costituiscono un chiaro indice di colpa grave, in quanto attestano l'incauta custodia delle carte unitamente ai rispettivi codici segreti;
- i blocchi alle carte sono stati tempestivamente disposti dall'Ufficio Sicurezza della banca che ha agito con diligenza provvedendo al blocco cautelativo degli strumenti di pagamento e inviando immediata comunicazione alla cliente sia tramite e-mail sia tramite SMS;
- le operazioni contestate non hanno esaurito il plafond disponibile e non presentano indicatori di anomalia ai sensi dell'art. 8 del D.M. n. 112/2007.

Alle superiori osservazioni il ricorrente ha replicato che:

- ha sempre tenuto con sé la borsa contenente le carte di pagamento;
- le dichiarazioni rese alle Autorità sono state determinate dal profondo stato di angoscia e spaesamento causato dal furto;
- le Autorità hanno correttamente qualificato il fatto come furto aggravato ex art. 625, co. 1 c.p.

A cui, infine, il resistente ha controreplicato come di seguito:

- la qualificazione del fatto come furto aggravato ex art. 625, comma 1, n. 2 c.p. operata dalle Autorità non assume alcuna rilevanza;
- peraltro, considerato che nella denuncia risulta che il furto è stato commesso in metropolitana, tale qualificazione potrebbe essere un mero refuso;
- le diverse versioni dei fatti fornite dalla cliente lasciano emergere perplessità in merito alla reale dinamica dei fatti;
- in ogni caso non può ravvisarsi nel caso di specie un furto con destrezza, dato che non ricorrono circostanze particolarmente ingannevoli e manipolative;

- ricorrono diversi elementi da cui è possibile desumere la colpa grave della cliente nella custodia delle carte e dei relativi codici personali, quali: *i)* la corretta autenticazione delle operazioni tramite tecnologia *Chip & PIN*; *ii)* l'assenza di tentativi errati nella digitazione del PIN; *iii)* l'impossibilità che i ladri abbiano carpito i codici in occasione di precedenti transazioni; *iv)* il ristretto lasso temporale tra il furto e l'utilizzo degli strumenti di pagamento; *v)* la sottrazione e l'immediato utilizzo di più carte.

DIRITTO

Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D. Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

Il ricorso ha ad oggetto n. 3 operazioni contestate per un importo complessivo di € 1.090,03 eseguite in data 15.9.2025 tra le ore 12:34 e le 12:40 e consistite in n. 2 operazioni di prelievo presso ATM e n. 1 operazione di acquisto presso un esercente.

Nella denuncia e successiva integrazione la cliente afferma che:

- in data 15.9.2025 qualcuno sottraeva alcuni oggetti di sua proprietà, tra cui la carta di debito n.*7326 e la carta di debito n.*2914 entrambe emesse dall'intermediario, dalla sua autovettura parcheggiata nella pubblica via e probabilmente lasciata aperta;
- non risultavano sull'automobile segni di danneggiamento e/o effrazione;
- il ladro effettuava 2 operazioni con la carta di debito n. *7326, rispettivamente dell'importo di € 500,00 e € 90,00 e una operazione con la carta di debito n.*2914 dell'importo di € 500,00;
- le carte venivano bloccate nell'immediatezza del furto;
- la trascrizione del PIN non era conservata né insieme alle carte né tra gli altri effetti personali sottratti dal ladro.

Sul punto il Collegio osserva che la ricorrente ha fornito versioni contrastanti in sede di denuncia e in sede di ricorso.

Infatti, mentre in sede di denuncia ella dichiara che qualcuno sottraeva alcuni oggetti di sua proprietà, tra cui le carte di debito emesse dall'intermediario, dalla sua autovettura parcheggiata nella pubblica via e probabilmente lasciata aperta, precisando che non risultavano sull'automobile segni di danneggiamento e/o effrazione, in sede di ricorso ha invece dichiarato che le è stata rubata la borsa che teneva sulla spalla mentre caricava la spesa nell'automobile.

Sebbene, in sede di replica, la ricorrente abbia poi precisato che le dichiarazioni rese in sede di denuncia sono state determinate dall'angoscia e dallo spaesamento causato dal furto, si evidenzia come poi non ha fornito alcuna prova a sostegno della sua tesi (ad esempio evidenza del pagamento della spesa).

In ogni caso, si rammenta che secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, la condotta del cliente 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, così come si ritiene che rappresenti indice della colpa grave, che può in ogni caso essere esclusa in base alle circostanze del caso concreto, la contestuale sottrazione di più strumenti di pagamento, tutti utilizzati dai malfattori, attestando l'incauta custodia delle carte unitamente ai rispettivi codici segreti.

Sulla tempistica, l'intermediario contesta il breve lasso di tempo intercorso tra il furto e l'impiego delle carte, segno evidente – a suo dire - che i codici PIN erano custoditi congiuntamente agli strumenti di pagamento e/o

che, comunque, erano facilmente individuabili e riconducibili agli stessi, evidenziando pertanto una non diligente custodia dei codici di sicurezza.

A tale riguardo, il Collegio osserva che è risulta dimostrato come la prima operazione contestata sia stata eseguita alle ore 12:34 e quindi a breve distanza temporale dal furto che la cliente colloca in denuncia tra le ore 11:30 e le ore 12:30.

Quanto alla verifica della SCA, l'intermediario resistente afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate.

In particolare, viene fornita prova documentale che le operazioni siano state autorizzate mediante il possesso della carta dotata di microchip e il corretto inserimento del relativo codice PIN.

Dalle evidenze prodotte e dalle spiegazioni fornite dall'intermediario, le operazioni contestate risultano autorizzate senza anomalie con la lettura del microchip e l'inserimento del PIN. Ciò posto, il Collegio ritiene che nella vicenda in esame la condotta dall'utilizzatore dello strumento di pagamento sia stata connotata da colpa grave. Depone in tal senso il brevissimo lasso di tempo tra il furto, della carta, che la parte ricorrente colloca tra le ore 11:30 e le ore 12:30, e la prima operazione disconosciuta, effettuata alle 12:34.

Secondo l'opinione consolidata di questo Arbitro, la suddetta circostanza integra gli estremi di un contegno gravemente colpevole dell'utente, consistente nel non aver conservato con cura lo strumento di pagamento e il relativo codice PIN, potendosi al riguardo rilevare che la prova della conservazione del PIN unitamente alla carta (e della riferibilità ad essa) è generalmente presuntiva, attribuendo rilevanza probatoria proprio al breve lasso temporale che intercorre tra il momento del furto ed il primo utilizzo della carta (ABF-Coll. Milano n. 10433 del 21 aprile 2021).

Non emergendo dalla documentazione versata in atti ulteriori elemento di rilievo, il Collegio reputa infondata la domanda del ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE