

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) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 13/03/2026

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue:

- il giorno 24/09/2025, alle 17:00 circa, mentre era in auto si vedeva costretta a parcheggiare l'auto in una pubblica via in quanto si era bucata la ruota anteriore destra della vettura;
- mentre era intenta a capire cosa fare, le si avvicinava un uomo per chiederle indicazioni;
- subito dopo la raggiungeva il marito per aiutarla a sostituire lo pneumatico e si accorgeva che dal sedile dell'auto era stata rubata la borsa che conteneva, tra le altre cose, il telefono, la carta bancomat e la carta di credito rilasciate dalla resistente e altra carta emessa da un intermediario terzo;
- bloccava le carte e tentava di chiamare la propria utenza telefonica; solo alle 18:45 rispondeva una signora che aveva ritrovato il telefono;
- una volta rientrata in possesso del telefono si accorgeva che erano stati effettuati diversi prelievi non autorizzati con le carte trafugate (con il bancomat due prelievi da 500,00 euro e uno da 250,00 euro= totale 1.250,00 euro; con la carta di credito un prelievo da 250,00 euro; con la carta bancomat dell'intermediario terzo due prelievi, uno da 1.000,00 euro e uno da 500,00 euro); tutte le operazioni di prelievo sono avvenute tra le ore 18:21 e le 18:26.

Chiede la restituzione dell'importo di 1.500,00 euro corrispondente ai prelievi effettuati con le carte della resistente.

L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue:

- non risulta possibile accogliere il ricorso in quanto i prelievi presso gli ATM risultano effettuati con lettura del chip della carta fisica e il corretto inserimento del PIN;

- deve presumersi che il terzo malvivente fosse a conoscenza dei codici PIN, poiché, verosimilmente, gli stessi venivano custoditi unitamente alle carte di pagamento;
- la cliente si accorgeva di aver smarrito il portafoglio intorno alle ore 17:30 circa, mentre la prima operazione di prelievo veniva posta in essere alle ore 18:21;
- la cliente non ha attivato il servizio di SMS alert, che nel caso di specie risulta irrilevante dato che le operazioni in contestazione sono più di una ed eseguite a distanza di pochi minuti le une dalle altre (Collegio di Torino, decisione n. 677 del 15 gennaio 2024);
- quanto accaduto è imputabile alla ricorrente che non ha custodito con diligenza le credenziali della carta.

Chiede di respingere il ricorso.

Con le repliche la ricorrente precisa quanto segue:

- la carta bancomat non consente di prelevare presso ATM di altri intermediari importi superiori a 250,00 euro, come invece avvenuto nel caso di specie;
- inoltre, come riportato in denuncia, la borsa sottratta conteneva oltre le carte e i documenti personali, anche le chiavi di casa e il telefono cellulare, ragion per cui non è stato possibile bloccare immediatamente le carte.

Nelle controrepliche l'intermediario rileva che nessun limite di operatività è stato superato mediante le operazioni oggetto di esame, poiché il limite di operatività del bancomat è stato oggetto di modifica unilaterale con efficacia a far data da giugno 2024, come da comunicazione annessa all'estratto conto del marzo 2024.

DIRITTO

1. – Le operazioni di prelievo contestate dalla parte ricorrente, per un importo complessivo di € 1.500,00, sono state effettuate il 24 settembre 2025 mediante le carte emesse dall'intermediario resistente e, pertanto, sono state eseguite sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

2.- Orbene, ai sensi dell'art. 12, comma 3, d.lgs. n. 11/2010, “salvo se abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, il pagatore può sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita”. Mentre, ai sensi del comma successivo dell'art. 12, “qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, l'utente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 50 euro di cui al comma 3”.

A sua volta, l'art. 7 del decreto prevede gli obblighi che l'utente dei servizi di pagamento deve osservare in relazione agli strumenti di pagamento e alle credenziali di sicurezza personalizzate. In particolare, il comma primo, lett. a) impone a costui di “utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso”, mentre il comma secondo dispone che, ai fini del corretto utilizzo dello strumento di pagamento, “l'utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate”. Il Provvedimento della Banca d'Italia del 5.07.2011 di attuazione del Titolo II del decreto legislativo 27 gennaio 2011, n. 11 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle

parti), ribadisce e precisa le suddette previsioni normative.

3.- Si deve altresì richiamare la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [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".

4.- Nel caso di specie, la ricorrente contesta quattro prelievi non autorizzati eseguiti presso un ATM terzo in data 24.09.2025 per un totale di €1.500: prelievo tramite carta di credito delle ore 18:24 per un importo di €250,00; prelievo tramite bancomat delle ore 18.21 per un importo di €500,00; prelievo tramite bancomat delle ore 18:22 per un importo di €500,00; prelievo tramite bancomat delle ore 18.26 per un importo di €250,00.

L'intermediario rappresenta che le operazioni risultano effettuate con il corretto inserimento del PIN (cfr FPIN= Y e Posem=5) e l'utilizzo della carta dotata di chip, come risulta confermato dalle traccature fornite.

Le operazioni addebitate sul bancomat risultano effettuate dalle 18:21 alle 18:26 mediante carta presente e digitazione del PIN.

L'operazione addebitata sulla carta di credito risulta correttamente effettuata alle 18:24 del 24.09.2024 con la digitazione del PIN.

Alla luce della documentazione presente agli atti, può dirsi quindi raggiunta, ai sensi del citato art. 10 d.lgs. n. 11/2010, la prova dell'autenticazione, della corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni di prelievo contestate e dell'assenza di malfunzionamenti nelle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti.

5.- La ricorrente afferma di aver parcheggiato l'auto alle 17:00 circa del 24.09.2024 in quanto risultava forato uno pneumatico. Mentre cercava di capire cosa fare, le si avvicinava un uomo per chiederle informazioni.

Successivamente sarebbe arrivato il marito per sostituire lo pneumatico, e si accorgeva che nel frattempo la borsa contenente il cellulare le carte era stata rubata.

6.- In relazione al furto in luogo pubblico, fattispecie che viene in rilievo nella presente controversia, si osserva che, quando la carta di pagamento è custodita in un luogo pubblico o aperto al pubblico, questo Collegio è solito ravvisare la colpa grave dell'utilizzatore nella conservazione della carta per non aver adottato "specifiche cautele volte a impedirne la sottrazione da parte di terzi".

Nel caso di specie, la carta di pagamento era conservata nella borsa riposta sul sedile dell'automobile e non risulta che avesse le portiere chiuse a chiave mentre la ricorrente si allontanava dalla stessa.

Nel caso di furto avvenuto presso il parcheggio di un supermercato con portiera non chiusa a chiave, i Collegi ABF rilevano la colpa grave dell'utilizzatore dello strumento di pagamento (Collegio di Torino, decisione n. 4755/2025).

Alla luce dei suddetti rilievi, la condotta della parte ricorrente denota una grave mancanza di diligenza, innanzitutto nella custodia dello strumento di pagamento, il cui furto è stato realizzato attraverso una modalità che può considerarsi consueta (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2018/2020 e decisione n. 1393/2020).

Dalle evidenze prodotte dall'intermediario risulta poi che il lasso temporale intercorrente tra il momento del furto e quello della prima operazione di prelievo non autorizzata è breve.

7.- Dai fatti di causa emergono, dunque, elementi tali da far presumere una colpa grave dell'utente in relazione all'inosservanza non solo dell'obbligo di proteggere lo strumento di pagamento, ma anche di quello di mantenere segrete le credenziali informatiche (nella specie, il PIN) necessarie per il regolare utilizzo della carta di pagamento, sottratta in occasione del furto e oggetto del presente ricorso. Secondo l'orientamento costante di questo Arbitro (cfr., per esempio, Collegio di Roma, decisioni n. 5280/2021, n. 20675/2019, n. 15913/2019, n. 7037/2019, n. 6253/2019, n. 4879/2019, n. 10977/2018 e n. 5767/2017; Collegio di Milano, decisione n. 13727/2018), tra le circostanze rilevanti al fine di presumere che il PIN fosse custodito insieme alla carta e che quindi i ladri ne fossero a conoscenza e potessero facilmente associarlo alla carta medesima vi è innanzitutto il ridotto lasso temporale intercorrente tra il furto della carta di pagamento e il suo primo utilizzo fraudolento. A ciò si aggiunge la presenza del microchip sulla carta di pagamento e il corretto inserimento dei PIN già al primo tentativo.

8.- Le suddette circostanze sono presuntive della mancata protezione e dell'inidonea conservazione delle credenziali di sicurezza personalizzate (il PIN) da parte dell'utente dello strumento di pagamento e, dunque, della sussistenza della "colpa grave" in capo a quest'ultimo, che, stando alle disposizioni del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e del Provvedimento di attuazione della Banca d'Italia del 5 luglio 2011, comporta la sopportazione per l'utente di tutte le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate.

9.- Tenuto conto di quanto sin qui rilevato, la domanda della ricorrente di rimborso delle somme indebitamente sottratte in relazione alle operazioni di prelievo contestate non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE