

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore RAFFAELE PICARO

Seduta del 25/03/2026

FATTO

La parte istante chiede la restituzione della somma di € 1.500,00 corrispondente all'importo un prelievo disconosciuto eseguito con carta di debito, a seguito di furto. In proposito, deduce che, in data 23.1.2025, utilizzava la carta all'ingresso di un centro commerciale digitando il PIN per prenotare un prodotto. Successivamente, mentre faceva la spesa in un supermercato, subiva il furto del portafoglio conservato nella borsa chiusa riposta sopra il carrello, che conteneva anche la carta di debito da cui ignoti prelevavano € 1.500,00 dallo sportello ATM della sua banca, alla quale aveva telefonato per bloccare la carta. La banca suggeriva di sporgere reclamo all'intermediario emittente la carta, che inizialmente rimborsava la cifra per poi addebitarla di nuovo. Il reclamo sporto in data 19.3.2025 veniva respinto in quanto la banca le addebitava la responsabilità dell'accaduto, per la negligente custodia del PIN.

L'intermediario, ritualmente costituitosi, contesta quanto segue: -il furto del portafoglio avveniva il 23.1.2025 tra le 12:00 e le 12:10 in un centro commerciale; - l'operazione disconosciuta veniva registrata alle ore 12.20 del 23.01.2025 e il blocco della carta alle ore 12.33 del 3.2.2025; - tenuto conto del brevissimo lasso temporale intercorso tra il furto e l'operazione in questione, si può ragionevolmente presumere che non sarebbe stata possibile la clonazione della carta né l'estrazione da essa del PIN, operazioni che richiedono una strumentazione particolarmente sofisticata e un arco temporale assai maggiore; chi ha sottratto la carta trovava indicazioni o riferimenti idonei a consentire una rapidissima quanto agevole individuazione del PIN quando invece nei centri commerciali è necessario prestare un grado di attenzione maggiore nell'adempire gli obblighi di custodia contrattualmente assunti; - pertanto, la condotta della ricorrente può ritenersi connotata da colpa grave in quanto il ridotto intervallo di tempo tra il furto della carta e il relativo impiego, con regolare utilizzazione del PIN, fa presumere che colui il quale ha ritrovato la carta ha anche avuto modo di conoscere subito il PIN, così da poter subito effettuare le riferite indebite operazioni; - gli accertamenti svolti dall'emittente della carta hanno evidenziato che l'operazione disconosciuta risulta regolarmente portata a termine con la carta originale e l'uso del PIN antecedentemente al blocco della stessa, avvenuto alle 12.33 del 3.2.2025, denotando un comportamento negligente della ricorrente che ha

tardato diversi giorni prima di procedere al blocco dello strumento di pagamento; pertanto, la somma inizialmente accreditata alla ricorrente “salvo buon fine” è stata stornata; - tutte le carte commercializzate sono dotate di chip “EMV” che per le operazioni di prelievo e pagamento richiede lettura del microchip e digitazione del PIN; - allo stato attuale della tecnologia non è assolutamente possibile che il codice segreto possa essere ricavato dalla carta come rilevato dalla consulenza scientifica commissionata al Politecnico di Torino dal Consorzio Bancomat. Per queste ragioni chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

L'operazione controversa è stata effettuata il 23.1.2025 e, quindi, 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). Ai sensi dell'art. 10, co. 1, del citato decreto *«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 mancato rispetto dei reciproci obblighi gravanti sulle parti determina, secondo i criteri fissati dai successivi artt. 11 e 12, la responsabilità dell'utilizzatore per i danni prodotti da operazioni di pagamento non autorizzate.

Se ne desume che l'intermediario possa sottrarsi alla responsabilità risarcitoria per l'uso non autorizzato dello strumento di pagamento, soltanto quando sia provata la colpa grave dell'utilizzatore. In proposito, la giurisprudenza di questo Arbitro si è consolidata nel senso di ritenere che possa ritenersi raggiunta la prova della colpa grave – e che quindi possa dirsi assolto l'onere gravante a carico dell'intermediario – quando sia dimostrato quell'elevato e abnorme grado di negligenza in capo all'utilizzatore, al ricorrere del quale possa imputarsi allo stesso la responsabilità delle conseguenze di un utilizzo fraudolento.

Il Collegio di Coordinamento, con dec. n. 22745 del 2019, ha poi chiarito che *«la previsione di cui all'art. 10, co. 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»*. Inoltre, con specifico riferimento agli oneri di allegazione a carico delle parti, ha precisato che, in applicazione del principio della domanda e del rispetto del contraddittorio, *«il ricorrente è tenuto a formulare una domanda che sia articolata nel petitum (il provvedimento o il bene della vita richiesto) e nella causa petendi (la situazione giuridica giustificatrice della domanda) e a produrre la documentazione dimostrativa. Reciprocamente, il resistente ha l'onere processuale di addurre le argomentazioni (fattuali e giuridiche) idonee a contrastare la domanda e di produrre la documentazione ritenuta idonea allo scopo [...]. Il giudicante (l'arbitro come il giudice) ha il potere-dovere di stabilire la corretta qualificazione giuridica delle questioni portate alla sua cognizione, ma non quello di prendere in esame situazioni di fatto diverse da quelle rappresentate dalle parti. Ne consegue, in applicazione dei principi sopra enunciati, che, al di fuori delle ipotesi della rilevanza d'ufficio normativamente prevista, all'arbitro non è consentito esaminare questioni su cui non abbia sollecitato il contraddittorio delle parti»* (Collegio di Coordinamento, decisione n. 10929 del 2016).

Si tratta, dunque, di orientarsi nel perimetro tracciato dalle allegazioni, volta per volta sottoposte dalle parti alla cognizione dell'Arbitro, al fine di verificare se, alla luce degli elementi costitutivi della fattispecie, sia possibile desumere in capo all'utilizzatore un comportamento gravemente colposo.

La controversia ha ad oggetto un'operazione fraudolenta di euro 1.500,00 effettuata alle ore 12:20 del 23.1.2025 con carta di debito, a seguito di furto.

In ordine alle modalità di autenticazione, l'intermediario riferisce che l'operazione è stata effettuata con la carta e la corretta ed immediata digitazione del PIN senza che fossero riscontrate anomalie e allega evidenze che confermano l'utilizzo del chip e del PIN nonché l'autorizzazione dell'operazione.

Alla luce di quanto allegato e depositato dall'intermediario, può ritenersi assolto l'onere probatorio sul medesimo gravante, ex art. 10, co. 1, d.lgs. n. 11 del 2010, circa la corretta autenticazione e registrazione delle operazioni impugnate e l'assenza di malfunzionamento dei sistemi.

Passando alla ricostruzione degli eventi, l'odierna ricorrente riferisce che il 23.1.2025, alle ore 12:00 circa, utilizzava la carta all'ingresso di un centro commerciale, digitando il PIN, per prenotare un prodotto. Veniva poi seguita mentre faceva la spesa in un supermercato dove subiva il furto del portafoglio conservato nella borsa chiusa riposta sopra il carrello, contenente anche la carta di debito adoperata per eseguire l'operazione fraudolenta. Parte ricorrente dichiara di essersi accorta del furto alle 12:10, collocandolo in un arco temporale immediatamente precedente, mentre il prelievo sconosciuto è avvenuto alle ore 12:23, in luogo poco distante da quello del furto.

Orbene, il breve lasso temporale tra il furto e la prima operazione fraudolenta costituisce elemento sintomatico della conservazione congiunta del PIN e della carta, con conseguente colpa grave dell'utilizzatore (Collegio di Roma, decisione n. 15913/2019).

Inoltre, nel caso di operazioni sconosciute a seguito di smarrimento della carta o asserito furto non accompagnato da elementi utili a ricostruire le modalità della frode, è lecito presumere che il ricorrente abbia tenuto una condotta negligente nella custodia dello strumento di pagamento; vieppiù quando ci si trova in un luogo pubblico e affollato dove andrebbero adottate opportune cautele (Collegio di Roma, decisione n. 11959/2024).

Pertanto, ricorre la straordinaria ed inescusabile imprudenza e negligenza in presenza della quale le conseguenze dell'uso fraudolento dello strumento di pagamento ricadono sul cliente-utilizzatore, dovendone rimanere estraneo l'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE