

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 ricorrente chiede la restituzione della somma di € 5.000,00 corrispondente ad operazioni eseguite fraudolentemente con carta di debito, a seguito di furto della carta e dello *smartphone*. Dal ricorso e dal verbale di denuncia allegato, risulta che, in data 23.10.2024, alle ore 10.15 circa, mentre effettuava una manovra per uscire dal parcheggio, la ricorrente udiva un rumore anomalo e nell'immediatezza le si avvicinava un uomo che le comunicava che la marmitta del veicolo era a terra; quindi, scendeva dall'auto per controllare ma non notava alcuna anomalia. Risalita sul veicolo si avvedeva che lo sportello del lato passeggero era aperto e, mentre l'uomo si allontanava, che la borsa contenente anche la carta di debito emessa dall'intermediario resistente e il telefono cellulare, poggiata sul sedile anteriore, era stata asportata. Pertanto, bloccava la carta nei trenta minuti successivi al furto; tuttavia, ignoti avevano già effettuato tre prelievi ATM e due prelievi *cardless* di € 1.000 cadauno. Lamenta la mancata attivazione di qualsivoglia sistema di sicurezza, *alert* o blocco temporaneo nonostante l'evidente anomalia delle operazioni. Riferisce altresì che, inizialmente, la banca rimborsava le operazioni sconosciute, riservandosi di effettuare maggiori verifiche ma alla luce delle risultanze informatiche emerse, comunicava di non poter accogliere la richiesta di restituzione delle somme addebitate.

L'intermediario convenuto riferisce che tutte le operazioni sconosciute sono state correttamente autorizzate, descrivendo analiticamente le modalità di autenticazione e la conformità dei sistemi adoperati alla SCA. Osserva che le tempistiche del fatto rendono certo che il malfattore abbia potuto avere in tempi rapidi la disponibilità dei codici dell'APP e che ciò deve ritenersi determinante al fine di dimostrare che gli utilizzi contestati siano stati resi possibili esclusivamente a causa dell'inosservanza degli obblighi di custodia della carta e ancor di più delle credenziali dell'APP in violazione dei doveri di custodia in capo alla ricorrente. Pertanto, chiede, in via principale di rigettare, in quanto immotivata ed infondata, la richiesta restitutoria oggetto del ricorso presentato dalla cliente; e, in subordine, di definire la ripartizione fra le parti del danno in esame, in misura proporzionale alle rispettive effettive responsabilità ed in particolare ai sensi dell'art. 1227, 1 e 2 comma c.c.

DIRITTO

La domanda di parte ricorrente deve scrutinarsi alla luce delle disposizioni previste dal d.lgs. n. 11 del 2010 (emanate in attuazione della direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno - c.d. PSD - come aggiornate in recepimento della direttiva 2015/2366/CE - c.d. PSD2; nonché secondo le norme tecniche fornite dall'EBA recepite nel Reg. UE 2018/389, circa la *Strong Customer Authentication*, SCA) volte a disciplinare gli obblighi reciprocamente gravanti sul prestatore e sull'utilizzatore dei servizi di pagamento. Ai sensi dell'art. 10, co. 1, d.lgs. n. 11 del 2010 per cui *«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 dagli artt. 11 e 12, d.lgs. n. 11 del 2010, la responsabilità del prestatore o 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 gli 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 cinque prelievi fraudolenti del valore complessivo di € 5.000,00, effettuati il 23.10.2024.

L'intermediario resistente deduce e documenta che le operazioni di pagamento risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e che non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi. In particolare, produce evidenze comprovanti che le tre transazioni ATM sono state

effettuate con lettura del *chip* e corretta digitazione del PIN e i due prelievi *cardless* sono avvenuti a seguito dell'inserimento del PIN e della validazione dell'OTP generata dal *device*.

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.

Quanto alla condotta della ricorrente, risulta dal ricorso e dalla denuncia in atti, che, mentre si trovava all'interno della propria autovettura, il truffatore le si avvicinava al finestrino per segnalargli che la marmitta era danneggiata; scesa dal veicolo per controllare, il ladro le asportava la borsa riposta sul sedile anteriore destro.

Pertanto, ad avviso del Collegio, emergono gli artifici e i raggiri preordinati alla sottrazione dello strumento di pagamento per cui può ritenersi integrata la fattispecie del "furto con destrezza". In tali ipotesi, non è ravvisabile la colpa grave della vittima, anche ove risulti la custodia congiunta dello strumento di pagamento e del PIN, in quanto non può ritenersi che abbia colposamente rinunciato al diligente controllo sui propri beni; piuttosto, deve considerarsi che l'intrusione nella sua sfera di controllo sia avvenuto in modo imprevedibile e sorprendente per l'uomo medio (cfr., ex multis, Collegio di Roma, decisione n. 2534 del 2022).

Pertanto, il ricorso è fondato di guisa che l'intermediario è tenuto alla restituzione delle somme oggetto di domanda, al netto della prescritta franchigia di € 50,00.

PER QUESTI MOTIVI.

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 4.950,00.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE