

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 10/04/2026

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue:

in data 02/08/2025 alle 11:20 circa, mentre si trovava a Città del Capo e stava guidando un'auto noleggiata, veniva avvicinato da due presunti parcheggiatori che gli chiedevano di effettuare il pagamento del parcheggio tramite POS; a tali fine gli mostravano una macchinetta nera, che in apparenza sembrava un POS, dove avrebbe dovuto inserire la carta; digitava il PIN e successivamente i due malfattori fuggivano su un'auto portando con loro la carta; subito dopo si accorgeva che con la carta erano stati eseguiti 3 prelievi nello stesso giorno tra le 11.20 e le 11:22; il ricorrente riusciva a bloccare la carta e a sporgere denuncia;

suppone che il falso POS abbia clonato o registrato contro la sua volontà il PIN che non ha fornito a nessuno;

lamentava che la banca avrebbe inizialmente riaccredito l'importo di € 1.191,39, corrispondente ai prelievi non autorizzati per poi stornarli.

Chiede il reintegro delle somme indebitamente stornate dal suo conto corrente.

L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue:

a seguito del reclamo, il 05.08.2025 provvedeva al riaccredito (salvo buon fine) delle somme fraudolentemente sottratte, per poi stornarle il 24.10.2025 in ragione dell'esito negativo della procedura;

sostiene che le operazioni contestate sono state eseguite con l'utilizzo della carta originale e del PIN e che, pertanto, il cliente non ha custodito con diligenza le carte, le quali sono peraltro dotate di un chip che ne impedisce la clonazione, nonché il PIN;

specifica che l'operazione di prelievo è avvenuta attraverso l'utilizzo del microchip e con la digitazione del PIN mentre per l'acquisto presso il negozio fisico l'operazione è avvenuta in modalità contactless, utilizzando la carta e il PIN;

conclude affermando che sono stati anche inviati gli sms alert.

Chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato.

Con le repliche il ricorrente ribadisce di aver adempiuto con diligenza agli obblighi di custodia e corretto utilizzo della carta e del codice di sicurezza, nonché di aver prontamente bloccato la carta in seguito al furto e di aver tempestivamente informato la banca dell'accaduto;

rileva che a Città del Capo è molto diffusa la truffa effettuata tramite falsi POS e che, quindi, i prelievi sono stati effettuati senza che possa imputarsi a suo carico un comportamento affetto da dolo o colpa grave.

Nelle controrepliche conferma quanto dichiarato in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

1. – Le operazioni di prelievo contestate dalla parte ricorrente, per un importo complessivo di € 1.191,39, sono avvenute mediante la carta emessa dall'intermediario resistente e, pertanto, sono state effettuate 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 parte ricorrente chiede la restituzione di € 1.191,39 sottratti mediante 3 prelievi, avvenuti all'esito del furto della sua carta di pagamento: prelievo di € 388,33 (+ 8,80€ di commissioni); prelievo di € 388,33 (+ 8,80€ di commissioni); prelievo di € 388,33 (+ 8,80€ di commissioni).

L'intermediario afferma che le operazioni risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e che non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi.

Afferma in particolare che le operazioni sono state poste in essere con carta originale, dotata di chip e mediante inserimento del PIN, allegando le seguenti schermate che confermano quanto riferito dalla banca.

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 sei operazioni di prelievo contestate e dell'assenza di malfunzionamenti nelle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti.

5.- Il ricorrente afferma che mentre si trovava in auto veniva avvicinato da due presunti parcheggiatori che gli fornivano una macchinetta nera simile a un POS per pagare il parcheggio. Dopo aver digitato il PIN sul presunto POS i due rubavano la carta e fuggivano in auto. Subito dopo apprendeva che erano

stati effettuati 3 prelievi tra le 11:20 e le 11:21 dello stesso giorno.

Lamenta che i malfattori potrebbero aver carpito o registrato il PIN tramite il finto POS.

Allega la denuncia sporta presso la stazione di polizia di Città del Capo

6.- I Collegi ABF annoverano nel “furto con destrezza” i casi in cui l'utilizzatore subisce il furto dello strumento di pagamento a seguito dell'invasione della sua sfera di controllo effettuata da terzi con modalità violente e/o fraudolente.

Questo Collegio, nelle ipotesi riconducibili al c.d. furto con destrezza, esclude la colpa grave dell'utilizzatore nella custodia dello strumento e delle credenziali, quando questi sia stato tratto in inganno da artifici e raggiri posti in essere dai truffatori.

Si afferma, in particolare, che «la custodia congiunta non costituisce di per sé colpa grave del titolare dello strumento di pagamento nelle ipotesi di furto con destrezza, cui andrebbe assimilato il furto tramite l'artificio delle “chiavi smarrite” o della “foratura dello pneumatico”» (Collegio di Roma, decisione n. 8531 del 29/03/2021, conformi Collegio di Roma, decisioni n. 2021/2020, n. 1374/2020, n. 21663/2020), nonché quello “della banconota”(Collegio di Roma, decisione n. 8060 del 20 maggio 2022). Il Collegio, inoltre, in presenza di raggiri riconducibili al “furto con destrezza”, tende a escludere la colpa grave del ricorrente indipendentemente dalla sussistenza del breve lasso temporale tra il momento del furto e la prima delle operazioni contestate (Collegio di Roma, decisione n. 4990/2025). Non è noto se nel caso di specie, il PIN sia stato carpito visivamente durante la digitazione.

Nel caso in cui i frodatori carpiscono visivamente il PIN, il Collegio di Roma esclude la colpa grave dell'utilizzatore (Collegio di Roma, decisione n. 7342/2024).

Tale orientamento si applica nel caso in cui il PIN viene carpito in occasione di una operazione genuina, seguita dal furto dello strumento di pagamento.

Nel caso di specie appare verosimile che il ricorrente abbia sì digitato il PIN ma in un POS non realmente funzionante.

7.- Invero, già da tempo questo Collegio esclude la colpa grave allorché il furto dello strumento di pagamento e delle credenziali di sicurezza avvenga nella casa di abitazione dell'utilizzatore. All'estremo opposto, generalmente si ravvisa la colpa grave del cliente nel caso di furto subito sui mezzi pubblici di trasporto (autobus, treni, etc.).

La ratio del diverso trattamento delle due fattispecie risiede nel grado di attenzione e di vigilanza che è ragionevolmente esigibile dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, e che specularmente incide sulla valutazione della sua condotta in termini di colpa grave. Posto che quest'ultima coincide con la c.d. negligenza inescusabile (ex multis, Cass. n. 22746/13; Coll. coord. n. 5304/13), la sua sussistenza viene, almeno tendenzialmente: - esclusa nel primo caso (abitazione), poiché è ragionevole pensare che, in quell'ambito, l'utilizzatore conservi lo strumento di pagamento e le credenziali di sicurezza confidando nell'assenza di rischi di furto e, dunque, in maniera tendenzialmente libera (ex multis, dec. 15069/19); - affermata nel secondo caso (mezzi pubblici di trasporto), poiché – all'opposto – in questo caso la presenza ravvicinata di estranei, e dunque l'esposizione al pericolo di furto, impone al cliente di adottare adeguate misure di protezione dei propri beni (ex multis, dec. 17882/19).

Orbene, ad avviso del Collegio, la vicenda esposta nell'odierno ricorso (ricorrente seduto nella propria vettura e indotto – con un astuto espediente – a comunicare le credenziali) può ricondursi nell'ambito

del primo dei due estremi sopra richiamati, ossia il furto subito all'interno della propria casa di abitazione. Da ciò consegue che anche la condotta della cliente sub specie di colpa grave (ovvero di negligenza inescusabile) merita di essere scrutinata secondo un metodo analogo, ovvero muovendo dall'assunto di una soglia di attenzione modesta, quantomeno di norma.

Sulla base della linea di ragionamento ora delineata, pertanto, il Collegio ritiene che nell'operato dell'odierna parte ricorrente non siano ravvisabili profili di colpa grave, per quanto concerne la conservazione dello strumento di pagamento.

8.- Ne consegue che, nel caso di specie, il Collegio ritiene che la condotta della parte ricorrente non possa essere qualificata in termini di colpa grave e ciò in considerazione delle modalità attraverso le quali è stato perpetrato il furto suddetto. Ed in tal senso la domanda di rimborso deve essere integralmente accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 1.191,39 con giusta valuta dalla data dell'addebito.

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