

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

|                         |                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------|
| (MI) TINA               | Presidente                                                |
| (MI) MODICA             | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) DELL'ANNA MISURALE | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) CAPIZZI            | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) SCARANO            | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 28/04/2026

## FATTO

Il cliente dichiara che - in data 22/03/2025, tra le ore 14:30 e le 15:00, in luogo pubblico - ignoti approfittavano di un suo momento di distrazione per sottrargli il borsello contenente vari effetti personali, tra cui una carta di debito e una carta di credito emesse dall'intermediario convenuto; si è trattato di furto con destrezza.

Presentava denuncia, provvedeva al disconoscimento delle operazioni.

Reputa che la condotta tenuta dall'intermediario successivamente ai fatti sia stata gravemente lesiva della sua dignità, specie in quanto ex dipendente ora in pensione.

Chiede il rimborso delle somme corrispondenti alle operazioni disconosciute e il risarcimento dei danni morali per € 4.000,00.

L'intermediario controdeduce che: il ricorso è irricevibile perché non trasmesso con le modalità indicate sul sito internet dell'ABF; il cliente ha disconosciuto 14 operazioni di pagamento attraverso due diverse pratiche di disconoscimento; all'esito degli accertamenti la banca ha comunicato al cliente l'esito positivo parziale delle due pratiche di disconoscimento, per l'importo di € 1.332,58; il *petitum* del ricorso è quindi circoscrivibile alla somma non rimborsata pari a € 1.958,00. Afferma che le operazioni non rimborsate sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN; sussiste la colpa grave del cliente, in quanto il fatto che le operazioni fraudolente siano state compiute nell'immediatezza del furto

lascia presumere l'incauta custodia del codice PIN congiuntamente alla carta; il danno asseritamente subito per "patimento" non è documentato.

Chiede che il ricorso sia dichiarato irricevibile o, in subordine, rigettato nel merito o, in ulteriore subordine, che sia riconosciuto un concorso di colpa. chiede che in caso di accoglimento anche parziale gli venga riconosciuta la franchigia di € 50,00.

Con le repliche il cliente insiste nella domanda, confermando quanto già rappresentato nel ricorso, evidenziando che i pagamenti contestati hanno comportato il superamento del plafond della carta di credito con conseguenti interessi da pagare. Pur riconoscendo il solo rimborso parziale di € 750,00, fa riferimento a un maggior importo dovuto di € 6.000,00.

## DIRITTO

Il cliente disconosce una serie di operazioni eseguite con carte furtivamente sottrategli e chiede la restituzione dei relativi importi (per complessivi € 3.200,00), oltre al risarcimento del danno morale.

La banca eccepisce l'irricevibilità del ricorso ai sensi delle *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*, Sezione VI, paragrafo 1, secondo cui "il ricorso è predisposto e trasmesso secondo le modalità indicate sul sito internet dell'ABF. Il mancato rispetto delle modalità di predisposizione e invio del ricorso ne impedisce la trattazione". L'intermediario richiama altresì quanto previsto sul sito dell'ABF, ove si specifica che la presentazione del ricorso in modalità cartacea è ammessa esclusivamente in alcuni casi (ricorso proposto nei confronti di due o più intermediari contemporaneamente; ricorso proposto nei confronti di un intermediario estero operante in Italia in regime di libera prestazione di servizi; ricorso proposto nei confronti di un confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, del TUB), diversi da quello in esame.

Questo Collegio, benché consapevole che il ricorso presentato dall'odierno ricorrente in forma cartacea non rientri tra le ipotesi appena richiamate, reputa di considerarlo comunque ammissibile, anche alla luce della DIRETTIVA (UE) 2025/2647 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 16 dicembre 2025 in via di recepimento, che modifica la direttiva 2013/11/UE, il cui art. 1, comma 5, lett. b, impone agli Stati membri di consentire ai consumatori l'accesso all'ADR "in formato digitale o non digitale". Inoltre, il cliente dichiara espressamente di non disporre di un pc e di essersi recato, prima della presentazione del ricorso, presso gli sportelli della Sede di Milano per avere maggiori chiarimenti. La domanda del cliente è formulata nel ricorso per il complessivo importo di € 3.200,00. La Banca dichiara di aver dato esito positivo parziale alle due pratiche di disconoscimento, per l'importo di € 1.332,58 mediante due tranches da € 750,00 e € 582,58 ciascuna, con conseguente rideterminazione del petitum nei limiti di € 1.958,00. In sede di repliche il cliente riconosce il solo rimborso da € 750,00. L'intermediario allega in sede di controrepliche lo stralcio dell'estratto conto da cui risulta effettivamente, a seguito di vari accrediti e addebiti operati dalla banca sul conto del cliente, un rimborso totale pari a € 1.332,58. I rimborsi, disposti prima della presentazione del ricorso, sono stati accreditati con la medesima valuta del giorno del furto (22/03/2025).

Le operazioni sono state eseguite il 22/03/2025 tra le ore 14:59 e le ore 16:10 e ricadono pertanto sotto il raggio d'azione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2). Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, "Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita

o sostenga che questa non sia stata correttamente 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 malf funzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti". L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, "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" (decisione n. 22745/2019). Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PDS2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, "Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento": "Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente". Il Collegio, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. qbis, l'"autenticazione forte del cliente" è definita come "un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione". L'autenticazione forte è richiesta nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet; nella fase di esecuzione delle singole operazioni; rispetto a qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nel caso di specie, con riferimento alle operazioni per le quali non sia intervenuto il rimborso, l'intermediario ha fornito prova di autenticazione con impiego di doppio fattore. Dalle evidenze prodotte risulta infatti che tutte le transazioni sono avvenute mediante lettura del chip (con inserimento o in modalità contactless, fattore di possesso) e digitazione del PIN (fattore di conoscenza).

Quanto alla condotta del cliente, il Collegio ravvisa indici sufficienti a provare in via presuntiva una condotta gravemente negligente della parte ricorrente nell'adempimento del proprio obbligo di custodia dello strumento di pagamento utilizzato e del relativo codice segreto. Depongono in tal senso sia la mancata adozione di particolari cautele in un contesto (luogo aperto al pubblico) in cui è certamente richiesto un maggior grado di attenzione nella protezione dei propri beni (in questo senso, cfr. decisione n. 8007/2023), sia il ridotto lasso temporale intercorso fra il furto (14:30/15:00) e la operazione (14.59), che lascia presumere che la carta fosse conservata unitamente al rispettivo codice segreto, integrando per questa via gli estremi di un contegno gravemente colpevole dell'utente (ABF-Coll. Milano n. 10433 del 21 aprile 2021). A fronte della conservazione congiunta di carta e pin, è irrilevante che il furto sia stato o meno caratterizzato da destrezza.

La riconosciuta colpa grave del cliente, pur a fronte di operazioni accompagnate da piena prova della Sca, non esclude naturalmente che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità della fattispecie, possa individuare altri e diversi eventuali profili di responsabilità, per esempio sul versante del rispetto degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul *bonus argentarius*.

Nel caso di specie, in sede di repliche il cliente contesta l'avvenuto superamento del plafond. Non è presente in atti copia del contratto ma dall'esame dell'estratto conto risulta che il plafond della carta di credito è pari a € 3.200,00; le operazioni addebitate sono state pari a € 3.305,58, di cui € 3.290,00 per operazioni di pagamento (oggi contestate) e € 10,00 per commissioni. Lo sfioramento del plafond si deve all'operazione n. 11, che avrebbe dovuto automaticamente essere inibita; il relativo importo, pari a € 52,00, dovrà dunque rimanere a carico dell'intermediario.

Il Collegio rileva infine, con riguardo all'indice di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007, art. 8, lett. b, punto 1 (sussistente in considerazione dei 9 tentativi di pagamento non andati a buon fine, ulteriori rispetto alle 14 operazioni disconosciute), che l'intermediario ha tempestivamente inviato un sms alert per ciascuna operazione, al numero di telefono indicato dal cliente nella denuncia e che il telefono non è stato oggetto di furto. L'invio tempestivo di alert rappresenta un adeguato presidio di sicurezza al fine di scongiurare o contenere l'esecuzione di operazioni fraudolente. Rileva inoltre la già intervenuta restituzione ad opera dell'intermediario degli importi corrispondenti a 8 delle 14 operazioni contestate. La domanda del cliente, pertanto, merita accoglimento esclusivamente con riferimento alla operazione eseguita in violazione del plafond.

Non può essere accolta la domanda risarcitoria, siccome del tutto sguarnita di prova.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di 52,00 euro.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**