

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 09/04/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, non dà alcun dettaglio rispetto a quanto accaduto, limitandosi a richiedere la restituzione della somma perduta. Si riporta, quindi, quanto affermato dalla stessa in sede di reclamo:

- durante una vacanza in Brasile dal 15 al 26 settembre ha subito il prelievo di € 1.643,00 dalla propria carta di credito;
- il pagamento del 20/09/2025, che risulta a favore di a*****, non è stato effettuato dalla cliente;
- sottolinea la natura anomala dell'importo;
- la carta non è mai stata in possesso di nessun altro e la cliente ha sempre avuto la massima attenzione durante il suo utilizzo. La cliente, inoltre, non ha mai fatto acquisti o noleggi presso a*****;
- di ritorno dal viaggio si è recata presso la filiale di banca e successivamente ha sporto denuncia ai carabinieri e sottoscritto il disconoscimento.

La ricorrente domanda, quindi, la restituzione della somma sottrattale illegalmente.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- l'operazione è stata realizzata con la carta di credito n. 53*****550, diversamente da quanto dichiarato dalla cliente in denuncia, dove attribuisce erroneamente il pagamento all'uso della propria carta di debito;
- la cliente non dà dettagli rispetto all'operazione disconosciuta e omette di comunicare che sia stata eseguita durante il suo soggiorno a Rio de Janeiro;
- si precisa che la ricorrente non dichiara, in sede di disconoscimento, di aver perso il possesso della carta;
- l'operazione è stata realizzata con la carta di credito originale della cliente come confermato dall'utilizzo del microchip e con regolare digitazione del PIN, in assenza di anomalie;
- in contrasto con quanto riferito dalla cliente in denuncia rispetto alla presa di conoscenza del pagamento, che secondo la stessa sarebbe avvenuto solo il 27/09/2025 con lettura della lista movimenti, già il 20/09/2025 la cliente riceveva sul proprio dispositivo una notifica con l'indicazione del pagamento appena eseguito e la cifra in euro dell'ammontare;
- è evidente che l'autore dell'operazione disconosciuta ha avuto la disponibilità della carta originale e del relativo PIN (vista l'assenza di anomalie) verosimilmente conservato insieme alla carta o, comunque, facilmente relazionabile alla stessa;
- sussiste colpa grave della cliente in quanto:
- la ricorrente non ha fornito minimi elementi utili alla ricostruzione della vicenda, senza, quindi, elementi che possano escludere la sussistenza di una grave negligenza nella custodia della carta e del relativo PIN. Ciò lascia ipotizzare che la cliente abbia concesso ad altri la disponibilità della carta e del relativo PIN, oppure che i suddetti soggetti abbiano avuto tale disponibilità all'insaputa della titolare, sottraendole temporaneamente carta e PIN;
- la ricorrente non indica, altresì, quali siano i fatti che rendano plausibile la sussistenza dei presupposti per la responsabilità dell'intermediario;
- dopo l'esecuzione dell'operazione contestata, ha eseguito altri pagamenti che hanno esaurito il restante plafond della carta, circostanza che non poteva non esserle nota e che contrasta con il fatto che abbia appreso dell'operazione solo il 27/09/2025, mediante la presa visione della lista movimenti.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione di pagamento tramite POS contestata, per un importo di € 1.643,13, posta in essere il 20/09/2025. Alla data dell'operazione trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 30/09/2025.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto risulta che la stessa è stata correttamente autenticata attraverso il fattore del possesso della carta di pagamento originale

(PAN:53*****550); e il fattore della conoscenza del PIN personale (USO PIN: 1; POS ENTRY MODE: 05 – CHIP – transazioni effettuate con lettura del chip e digitazione del PIN – nessuna anomalia).

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, rileva il Collegio che, dalle informazioni disponibili, si è in presenza di un caso di truffa non circostanziata. Infatti, la cliente in sede di reclamo, ricorso e denuncia non riferisce dettagli rispetto alle modalità con le quali è avvenuto l'utilizzo fraudolento, limitandosi ad affermare di essere venuta a conoscenza dell'operazione di pagamento in questione (operazione di pagamento con carta fisica del 20/09/2025) solo in data 27/09/2025 accedendo alla propria lista movimenti. L'operazione di pagamento con carta fisica si è verificata in un esercizio commerciale a Rio de Janeiro mentre la cliente era in viaggio.

La cliente, in sede di reclamo e disconoscimento, ribadisce di non avere mai perso il possesso della propria carta di credito, che non è quindi mai stata rubata o sottratta.

Al proposito, rileva il Collegio come la carta abbia continuato a funzionare nonostante l'esaurimento del plafond, avendo la cliente effettuato altre operazioni dopo quella disconosciuta fino alla spesa di € 3.063,00 (plafond pari a € 3000,00) fino alla sera del giorno successivo, 21/09/2025, data a partire dalla quale le successive operazioni di pagamento sono state bloccate per fondi insufficienti. Da quanto precede risulta, inequivocamente, l'efficacia eziologica determinante della colpa grave della ricorrente – estrinsecantesi nella negligente custodia delle credenziali dello strumento di pagamento – nel processo di causazione dell'evento dannoso occorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE