

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente afferma di aver subito al supermercato, il furto del portafoglio, all'interno del quale erano custoditi il bancomat e la carta di credito, riposto nella tasca posteriore del pantalone. In seguito al furto, le sue carte sono state utilizzate per effettuare n. 5 operazioni non autorizzate. Precisa che i codici PIN non erano custoditi insieme alle carte.

Disconosciute le operazioni senza esito, si rivolge all'ABF al quale chiede di dichiarare il suo diritto al rimborso integrale delle operazioni di pagamento non autorizzate, per un totale di € 2.210,92, oltre al rimborso delle spese del ricorso.

L'intermediario nelle controdeduzioni, precisato che le operazioni sono state correttamente autenticate tramite lettura del chip e digitazione del pin, evidenzia che le stesse sono state effettuate dopo pochi minuti dal furto e in rapidissima successione, con due carte diverse. Osserva che si tratta di circostanze che inducono a ritenere che i codici PIN fossero conservati insieme alle carte. Inoltre, evidenzia che il ricorrente si è attivato tardivamente per bloccare le carte, non ha fornito alcun dettaglio sulle modalità esecutive del furto e ha conservato il portafogli nella tasca posteriore del pantalone nonostante si trovasse all'interno di un luogo aperto al pubblico. Circostanze tutte che evidenzierebbero un furto non connotato da destrezza. Precisa altresì che ha inviato un alert al numero del ricorrente per ciascuna delle operazioni contestate e che le operazioni non sono anomale ai sensi del DM 112/2007.

Chiede in via principale il rigetto del ricorso e, in via subordinata, che il Collegio accerti il concorso di colpa della parte ricorrente ex art. 1227 c.c., con applicazione della franchigia di legge.

Il ricorrente nelle repliche ribadisce che il pin non è mai stato annotato e custodito insieme alle carte e osserva che la circostanza che le operazioni siano state eseguite poco dopo il furto non consente di affermare automaticamente la colpa grave del titolare. Nega di aver mai ricevuto gli alert, sostenendo che la documentazione a tale proposito prodotta dalla resistente attesta esclusivamente l'invio dei messaggi ma non la loro effettiva ricezione. Conclude che la mancata ricezione degli alert gli ha impedito di attivarsi tempestivamente per bloccare le carte.

L'intermediario controreplica che la colpa grave del ricorrente può essere provata per presunzioni e le 5 transazioni disconosciute sono avvenute in un arco di tempo di soli 6 minuti e pertanto la ricezione degli SMS Alert – che comunque risultano regolarmente inviati – non avrebbe comunque impedito il danno.

DIRITTO

Il Collegio richiama innanzitutto la disciplina relativa alle operazioni non autorizzate. In particolare, l'operazione è disciplinata dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta. L'art. 12 del d. lgs. n. 11/2010 regola il regime della responsabilità a fronte dell'utilizzo non autorizzato di strumenti e servizi di pagamento. La disposizione, con un evidente favor nei confronti dell'utilizzatore, opera uno spostamento della responsabilità in capo al prestatore dei servizi di pagamento in caso di utilizzo fraudolento, estendendola a tutte le ipotesi di violazione degli obblighi di custodia e sicurezza non caratterizzate da frode, dolo o colpa grave. Ne consegue che, nel caso in esame, al fine di escludere la responsabilità della ricorrente, è necessario escludere che il suo comportamento possa configurarsi quale colpa grave. Sul punto deve essere richiamato l'art. 7, comma 3 del d. lgs. n. 11/2010, in base al quale l'utente "adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate". Ai sensi del 2° comma dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010, l'onere della prova che l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave incombe sull'intermediario, il quale, ai sensi del primo comma della norma, nel caso di un'operazione di pagamento disconosciuta è tenuto a "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".

Parte ricorrente lamenta l'esecuzione fraudolenta di n. 5 operazioni di pagamento POS, di cui n. 3 effettuate mediante la carta di debito n. *918 e n. 2 mediante la carta di credito n. *844. L'importo disconosciuto ammonta a complessivi € 2.210,92 (maggiorazione tasso di cambio inclusa). Alla luce delle informazioni e della documentazione acquisita, le operazioni per cui è ricorso possono essere così sintetizzate:

DATA	ORA	TIPOLOGIA	CARTA	ESEGUITA	ALLEGAZIONI	IMPORTO
16/10/25	17:50	Pagamento POS	n. *918	SI	SI	€ 493,40 *
16/10/25	17:51	Pagamento POS	n. *918	SI	SI	€ 810,63 *
16/10/25	17:53	Pagamento POS	n. *844	SI	SI	€ 493,83
16/10/25	17:55	Pagamento POS	n. *844	SI	SI	€ 234,17

16/10/25	17:56	Pagamento POS	n. *918	SI	SI	€ 153,39 *

A tali somme vanno sommati complessivi € 25,50 a titolo di “maggiorazione tasso di cambio pagamenti extra UE” (applicati alle operazioni evidenziate da asterisco). Entrambe le carte risultano bloccate tardivamente, dopo l’esecuzione delle operazioni contestate.

Per quanto concerne la prova della corretta autenticazione delle operazioni ora richiamate dalle evidenze prodotte dalla parte resistente risulta la corretta autenticazione a doppio fattore delle stesse, mediante lettura del chip della carta e digitazione del codice PIN.

Ciò posto, in tema di riparto dell’onere probatorio, il Collegio richiama il principio di diritto in base al quale “la previsione di cui all’art. 10, comma 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” (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019).

Il Collegio deve pertanto procedere con lo scrutinio degli elementi messi in evidenza dalla parte resistente in relazione alla sussistenza di una colpa grave in capo al ricorrente. In sintonia con l’orientamento espresso sul punto dalla Corte di Cassazione, l’uniforme giurisprudenza dell’ABF qualifica la colpa grave come “un comportamento consapevole dell’agente che, senza volontà di arrecare danno agli altri, operi con straordinaria e inescusabile imprudenza o negligenza, omettendo di osservare non solo la diligenza media del buon padre di famiglia, ma anche quel grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato da tutti” (cfr. in tema di gravità della colpa, Cass. civ., 19 novembre 2001, n. 14456; Collegio di Milano, decisioni n. 40/2012 e n. 2310/2011; Collegio di Roma, decisioni n. 2157/2011 e n. 712/2010). Si tratta, evidentemente, non di una semplice distrazione o negligenza, bensì di “un comportamento abnorme e, in quanto tale, non scusabile”, la cui valutazione deve essere compiuta con riguardo alle specificità di ogni singolo caso, con riferimento sia agli obblighi di custodia dello strumento sia a quelli di memorizzazione del codice identificativo.

In proposito, il Collegio osserva che parte ricorrente, dichiarato nella denuncia di aver subito il furto del portafoglio custodito nella tasca posteriore dei pantaloni, colloca il furto in un arco temporale che si estende dalle ore 17:15 alle ore 19:15 del 16/10/2025. La prima operazione contestata è stata effettuata alle ore 17:50 (carta n. *918) e 17:53 (carta n. *844), dunque a ridosso del furto. Secondo l’orientamento consolidato dell’ABF, l’incauta custodia del codice PIN da parte dell’utente può essere desunta, come nel caso in esame, dalla brevità del lasso temporale intercorso tra il furto e la prima operazione fraudolenta, ferma la valutazione delle ulteriori circostanze del caso concreto. Il Collegio evidenzia ancora che il ricorrente ha subito il furto di due diversi strumenti di pagamento, entrambi utilizzati senza errori per eseguire i pagamenti contestati e anche tale circostanza, secondo l’orientamento condiviso tra i Collegi, rende ancora più verosimile l’incauta custodia delle credenziali insieme alle carte da parte del ricorrente. Infine, parte ricorrente ha conservato il portafoglio nella tasca posteriore dei pantaloni nonostante si trovasse in un supermercato, luogo in cui la soglia di attenzione dell’utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al pubblico. Ritiene pertanto il Collegio che si configuri in capo al ricorrente un comportamento connotato da colpa grave.

Tuttavia, anche in presenza di una colpa grave dell'utente, gli stessi Collegi ammettono una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode, come ad esempio in caso di mancato rilievo di indici di frode, ai sensi dell'art. 8 del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"). Nel caso in esame il Collegio rileva che, come già evidenziato, le cinque operazioni contestate sono state eseguite nel giro di pochissimi minuti e sottolinea che sono avvenute presso il medesimo esercizio commerciale, con due diverse carte (tre operazioni con la carta di debito n. *918 e due con la carta di credito n. *844). Appare dunque integrato, in corrispondenza della terza operazione effettuata con la carta di debito, l'indicatore di anomalia di cui all'art. 8, lettera a) n. 2 del D.M. 30.04.2007, n. 112 (tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita).

In questo contesto e ricordando che secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, la valutazione della responsabilità del PSP deve essere formulata in un giudizio sintetico che tenga conto della sua condotta complessiva e di tutti gli altri elementi e fattori desumibili dal caso concreto, Il Collegio ritiene che nella controversia oggetto del ricorso si configuri un concorso di colpa tra le parti, quantificando in 907,00 euro la somma da restituire al ricorrente. In sintonia con l'orientamento già espresso da questo Collegio, nei casi in cui si ravvisi un concorso di colpa tra le parti non è applicabile la franchigia di legge, come domandato dalla resistente (Collegio di Bologna, decisioni n. 4885/2024 e n. 3105/2023).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 907,00 (novecentosette/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