

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Parte ricorrente espone al Collegio che in data 29/07/2025, tra le ore 09:30 e le 10:00, ha subito il furto della propria borsa presso un supermercato, contenente la carta di debito emessa dall'intermediario. A seguito del furto, sono stati eseguiti cinque prelievi ATM non autorizzati per un totale di € 2.500,00, nonostante il PIN non fosse conservato all'interno della borsa. Accortasi dell'evento, parte ricorrente ha bloccato tempestivamente la carta e ha successivamente presentato richiesta di rimborso in data 18/09/2025, istanza che è stata tuttavia negata.

Per queste ragioni parte ricorrente chiede che l'ABF voglia disporre l'integrale rimborso di € 2,500,00 sottratto da ignoti con utilizzo bancomat in occasione del furto; importo da maggiorarsi delle spese di intervento legale quantificato in € 1.000,00, oltre accessori di legge.

L'intermediario, ricostruito l'evento, precisa che la gestione di alcune attività legate alla carta, incluse le contestazioni per operazioni non autorizzate, è affidata a N* ai sensi dell'art. 22 del relativo Regolamento. Come confermato da N*, i prelievi sono stati correttamente contabilizzati e autenticati tramite lettura del microchip e digitazione del PIN, senza che siano emerse anomalie tecniche.

L'intermediario eccepisce la colpa grave di parte ricorrente, rilevando che il blocco della carta è avvenuto oltre 15 giorni dopo gli utilizzi fraudolenti e che la brevissima distanza temporale tra il furto e il primo prelievo lasci presumere la conservazione congiunta del PIN e dello strumento di pagamento. Viene inoltre evidenziata la contestuale sottrazione di più carte e l'assenza di particolare destrezza nel

furto, avvenuto in un luogo pubblico dove è richiesta un'elevata soglia di attenzione. Infine, si segnala che l'intermediario mette a disposizione un servizio gratuito di alert con adesione automatica per prevenire tali occorrenze.

Per questi motivi l'intermediario chiede l'integrale rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto.

La parte ricorrente, in sede di repliche, ribadisce quanto già esposto nel ricorso e aggiunge che il codice PIN della carta è sempre stato custodito in casa in un luogo sicuro. Specifica di aver proceduto al blocco del titolo non appena possibile, poiché anche il telefono cellulare era contenuto nella borsa sottratta. Infine, la parte ricorrente sostiene che, considerata la propria età e le modalità dell'evento, l'episodio debba configurarsi come "furto con destrezza".

L'intermediario richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il presente contenzioso concerne la richiesta di rimborso di parte ricorrente della complessiva somma di € 2.500,00, sottratta da ignoti a seguito del furto del portafoglio posto nella borsa appoggiata sul carrello del supermercato. Furto avvenuto il giorno 29/07/2025, e che parte ricorrente colloca intorno alle ore 9:30/10:00. Successivamente al furto sono state eseguite le seguenti operazioni di prelievo Bancomat: ore 10:16 prelievo € 500,00; ore 10:17 prelievo € 500,00; ore 10:18 prelievo € 500,00; ore 10:19 prelievo € 500,00; ore 10:20 € 500,00.

Le operazioni contestate sono state compiute in vigenza 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), entrato in vigore il 13/01/2018.

La disciplina contenuta nel D.lgs. n. 11/2010 prevede (art. 10) in capo al prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare che l'operazione di pagamento, disconosciuta dall'utilizzatore, sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che la sua patologia non si debba a malfunzionamenti delle procedure esecutive o ad altri inconvenienti del sistema. Con riferimento alla *strong customer authentication* (c.d. SCA) le fonti normative sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D.lgs. 11/2010, nelle 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 (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse. L'art. 12, D.lgs. n. 11/2010 pone a carico del prestatore di servizi di pagamento le perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, intervenuto dopo la comunicazione di smarrimento o furto prevista dall'art. 7, comma 1, lett. b), del citato decreto legislativo. La stessa disposizione poi, al comma terzo, nel prevedere la franchigia di € 50,00 entro la quale l'utente può essere tenuto a sopportare la perdita prima della comunicazione prima citata, fa salva l'ipotesi in cui l'utilizzatore abbia agito in modo fraudolento ovvero non abbia adottato le

misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento, con dolo o colpa grave.

Tanto premesso, con riguardo all'autenticazione forte (SCA), il Collegio constata che dalle evidenze in atti risulta che tutte le operazioni sono avvenute con lettura del chip della carta e con il corretto inserimento del codice PIN. Dunque, le operazioni in contestazione risultano autenticate mediante i fattori del possesso (il chip della carta) e della conoscenza (il codice PIN).

Il Collegio, ritenuta provata la SCA, procede a verificare se parte ricorrente abbia agito con colpa grave e se vi sia stato un concorso di colpa da parte dell'intermediario.

Quanto alla condotta della parte ed ai profili rilevanti per la valutazione della sussistenza della colpa, parte ricorrente afferma di aver subito il furto della borsa appoggiata sul carrello della spesa del supermercato. In particolare è accaduto che mentre si trovava al supermercato veniva avvicinata da un uomo che, con il pretesto di chiederle un'informazione, la distraeva e ne approfittava per asportare la borsa dal carrello. Dichiara altresì di aver immediatamente segnalato l'accaduto a una commessa del supermercato ivi presente, indicando l'autore del furto, e che il direttore del supermercato non è riuscito a fermare tempestivamente l'uomo, il quale si è dato alla fuga a bordo di un'autovettura condotta da un complice. Parte ricorrente colloca il furto intorno alle ore 9:30/10:00; la prima operazione disconosciuta è stata eseguita alle ore 10:16, mentre le altre quattro operazioni sono state eseguite a distanza di pochi minuti l'una dall'altra.

Ciò posto il Collegio ritiene che il furto in questione sia stato effettuato con destrezza e che parte ricorrente (persona anziana di quasi 79 anni) resasi immediatamente conto dell'accaduto abbia fatto quanto possibile per bloccare il malfattore chiedendo aiuto alla commessa e al direttore del supermercato.

Dunque, alla luce delle risultanze istruttorie, il Collegio ritiene che non siano emerse circostanze tali da far ritenere che vi sia stata in capo al ricorrente una colpa grave. Sul punto il Collegio di coordinamento (decisione n. 5304/2013) ha precisato che «non...ogni contegno imprudente può far ritenere integrato questo grado di colpa, ma solo quello che appaia abnorme ed inescusabile: una valutazione siffatta deve essere compiuta alla luce di tutte le circostanze di fatto che, di volta in volta, caratterizzano il caso di specie». In questo senso, si veda anche Collegio di Milano, decisione, n. 3338/2021, secondo cui non può ritenersi provata, neppure in via presuntiva, la colpa grave dell'utilizzatore «sulla base dei soli utilizzi fraudolenti in tempi alquanto ravvicinati rispetto al furto; v'è infatti la necessità che siano esaminati, in relazione alla concreta fattispecie di volta in volta posta al vaglio dell'Arbitro, ulteriori elementi di fatti che siano - per l'appunto - gravi, precisi e concordanti ed in relazione ai quali vi sia un elevato grado di probabilità che detti utilizzi fraudolenti siano ascrivibili alla condotta gravemente colposa dell'utilizzatore, il quale con il proprio comportamento abbia casualmente contribuito al verificarsi dell'evento. Il Collegio, nei molteplici casi analoghi a quello in esame, ha già osservato che le tecniche di acquisizione dei codici identificativi personali, necessari per l'utilizzo delle carte di pagamento, sono sempre più sofisticate e tali da rendere possibile l'acquisizione di tali dati da parte di terzi a prescindere da qualsiasi forma di negligenza del titolare della carta; anche perché possono essere carpite, oltre che dai singoli utenti, dagli archivi delle banche, nonché dagli ATM e dagli esercizi

commerciali con i quali essi entrano in contatto, come pure dalle reti telematiche sulle quali transitano i flussi di informazioni (cfr. Coll. Roma, n. 8144/2014 e n. 82/2012). Non può pertanto escludersi - né, da tale punto di vista, le affermazioni dell'intermediario appaiono dotate del necessario grado di fondatezza ai fini dell'assolvimento dell'onere della prova ex art. 2697 c.c. – che il codice necessario per l'utilizzo del bancomat sia stato acquisito dal terzo frodatore per altra via, il che pare sufficiente a dover escludere, sotto questo profilo, la sussistenza di profili di colpa grave a carico della ricorrente». L'intermediario sostiene anche che la grave negligenza di parte ricorrente sarebbe desumibile anche dal fatto che il blocco della carta è stato disposto oltre 15 giorni dopo il furto, il Collegio in proposito constata che la circostanza appare ininfluyente in quanto le operazioni fraudolente sono state tutte eseguite lo stesso giorno del furto.

Per queste ragioni il Collegio ritiene sussistere il diritto di parte ricorrente al rimborso richiesto pari a complessivi € 2.500,00.

Non può invece trovare accoglimento la richiesta ristoro delle spese di assistenza legale per un importo di € 1.000,00, "oltre accessori di legge", non avendo parte ricorrente prodotto alcuna parcella d'avvocato. Inoltre, in proposito si ricorda che secondo il Collegio di coordinamento (decisione n. 3498/2012), il rimborso delle spese legali è ammesso solo quando l'ausilio di un legale si sia rivelato necessario per la complessità della controversia.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 2.500,00.

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