

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) MODICA

Seduta del 06/05/2026

FATTO

La cliente afferma che, in data 9 agosto 2025 alle ore 13:30, nelle vicinanze di un esercizio commerciale, uno sconosciuto le segnalava che qualcosa le fosse caduto per terra prima di salire in auto; scendeva dal veicolo e notava la presenza di alcune monete non sue; insospettita, risaliva in auto e constatava la sottrazione della propria borsa, contenente carta di credito, bancomat e bancomat del figlio presso l'intermediario A e la sua carta di credito presso l'intermediario B (per un totale di n. 4 carte). Rientrata a casa nell'arco di pochi minuti, contattava l'intermediario A e bloccava il proprio bancomat e la propria carta di credito; nel frattempo, suo figlio contattava l'intermediario B e bloccava, con qualche difficoltà, la propria carta di credito. Apprendeva che erano stati effettuati n. 11 prelievi di € 500,00 per un ammontare di € 5.500,00. Procedeva a presentare denuncia alle

Autorità e a disconoscere le operazioni; presentava reclamo ai due intermediari in data 5 settembre 2025; l'intermediario A riscontrava il reclamo negativamente, mentre l'intermediario B non forniva alcun riscontro.

Chiede la restituzione delle somme sottratte a seguito del furto e la corresponsione degli interessi legali dal giorno dell'addebito al saldo effettivo.

L'intermediario A, in sede di controdeduzioni, afferma che le n. 3 operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del Codice PIN; le operazioni sono state eseguite in rapida sequenza tra le ore 13:43 e le ore 13:45 presso un ATM a poca distanza dal luogo del furto. Ritene sussistente la colpa grave della cliente, poiché la circostanza che le operazioni fraudolente siano state compiute nell'immediatezza del furto (in meno di un quarto d'ora) lascia presumere l'incauta custodia del Codice PIN congiuntamente alla carta o in un altro oggetto all'interno della borsa rubata. Quanto alla dinamica del furto, si tratta di una tecnica ampiamente conosciuta, tanto da rendere legittima l'aspettativa di una maggior attenzione da parte degli utenti, soprattutto in ambienti notoriamente esposti al rischio come i parcheggi dei supermercati. Segnala che tra le carte sottratte nella borsa della cliente e poi utilizzate per i prelievi sconosciuti, vi è anche quella intestata al figlio e si deve presumere che quest'ultimo abbia volontariamente affidato la custodia di carta e PIN alla madre, non potendo esservi dubbio che le azioni e le gravi negligenze in cui è incorsa la cliente, delegata sul conto e depositaria dello strumento di pagamento e relativo codice, si debbano riflettere sul titolare del conto e della carta.

Chiede il rigetto del ricorso.

L'intermediario B dichiara che tra le parti è stato raggiunto un accordo transattivo con cui la cliente rinuncia espressamente alla procedura.

Chiede l'estinzione del ricorso nei suoi confronti per cessazione della materia del contendere.

La cliente replica ribadendo di essere stata vittima di furto con destrezza, grazie al quale il ladro si è impossessato della sua borsa e di tutto ciò che conteneva, rendendo la custodia congiunta dei codici segreti un elemento che non costituisce, di per sé, colpa grave del titolare dello strumento di pagamento. Segnala inoltre che l'intermediario A non ha in alcun modo dimostrato la sua negligenza o trascuratezza.

Insiste nell'accoglimento del ricorso.

L'intermediario controreplica che la decisione dell'intermediario B di riconoscere il diritto al rimborso della cliente non ha alcuna rilevanza sulla valutazione del caso in esame, trattandosi di una scelta operata in piena autonomia secondo considerazioni (non note) insindacabili.

Insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La cliente disconosce undici operazioni eseguite con carte furtivamente sottratte e chiede la restituzione dei relativi importi. Si tratta, in particolare, di otto operazioni effettuate con carta di credito dell'intermediario B, una operazione effettuata con carta bancomat dell'intermediario A, una operazione effettuata con carta di credito dell'intermediario A e una operazione effettuata con carta bancomat dell'intermediario A di titolarità del figlio.

Con riguardo alle operazioni ascrivibili all'intermediario B, sono in atti un accordo transattivo e una comunicazione del difensore della cliente da cui emerge chiaramente il rimborso della somma richiesta, pari a € 4.000,00, e la conseguente rinuncia alla prosecuzione del procedimento. Il Collegio, pertanto, dichiara cessata la materia del contendere nei confronti dell'intermediario B.

Quanto alle richieste avanzate nei confronti dell'intermediario A, come anticipato, una è riferita a un prelievo eseguito con carta bancomat di titolarità del figlio della cliente, delegata al suo utilizzo ma non anche cointestataria del c/c su cui si appoggia lo strumento di pagamento. Non essendo cointestataria del c/c che ha subito la perdita ma solo delegata ad operarvi, la cliente difetta della legittimazione attiva con riguardo al prelievo fraudolento di € 500,00 effettuato con la carta del figlio. La relativa domanda va conseguentemente rigettata.

Le residue due operazioni effettuate con carta riconducibile all'intermediario A sono state eseguite il 09/08/2025 alle ore 13:44:11 e alle ore 13:45:11, per un importo complessivo di € 1.000,00 e ricadono 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 malfunzionamento 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 PSD2, 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. q bis, 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, l’intermediario ha fornito prova di autenticazione con impiego di doppio fattore. Sia per l’operazione eseguita con carta di credito sia per quella eseguita con carta di debito, risulta infatti dai log allegati l’utilizzo della carta mediante microchip (fattore di possesso) e il corretto inserimento del codice PIN (fattore di conoscenza) da parte del truffatore. Del pari provata appare la colpa grave della cliente, la quale, in sede di denuncia, ha collocato il furto intorno alle ore 13:30. La prima operazione disconosciuta (eseguita con la carta del figlio) è delle ore 13:43:03, ossia a distanza di circa 13 minuti dal furto; la seconda e la terza operazione risultano effettuate a distanza di 1 solo minuto, con corretto inserimento del PIN. Il breve lasso di tempo tra il furto dello strumento di pagamento e le operazioni disconosciute lascia presumere un contegno gravemente colpevole dell’utente, consistente nel non aver conservato con cura lo strumento di pagamento e il relativo codice PIN, potendosi al riguardo rilevare che la prova della conservazione del PIN unitamente alla carta (e della riferibilità ad essa) è generalmente presuntiva, attribuendo rilevanza probatoria proprio al breve lasso temporale che intercorre tra il momento del furto ed il primo utilizzo della carta (Coll. coord. n. 5304 del 17 ottobre 2013; Milano n. 10433 del 21 aprile 2021). Pure nel senso della colpa grave depone, per unanime orientamento dei Collegi, la contestuale sottrazione di più carte, tutte utilizzate dai malfattori, attestando l’incauta custodia degli strumenti di pagamento unitamente ai rispettivi codici segreti. A fronte di simili elementi, è del tutto irrilevante che il furto sia avvenuto o meno con 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* anche *sub specie* di mancata gestione di eventi che segnalino la possibilità di frodi o anomalie; profili che, nella vicenda in esame, non ricorrono. Sebbene la cliente contesti la mancata operatività del blocco tempestivamente richiesto, non allega documentazione alcuna in merito. Quanto alla assenza di un sistema di sms alert, lo stesso si rivela ininfluenza nelle ipotesi di esecuzione di più transazioni a distanza di pochi minuti l’una dall’altra, e complessivamente in un arco di tempo limitato, in quanto la ricezione dell’alert non avrebbe potuto limitare, in concreto, il pregiudizio dell’utente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso nei confronti del primo intermediario; dichiara la cessazione della materia del contendere nei confronti del secondo intermediario.

IL PRESIDENTE