

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 14/05/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo che in data 19/11/2025 fosse stata effettuata con la sua carta un'operazione di € 1.273,27, presso un esercente fisico in Messico, eseguita in seguito al furto del cellulare e dello strumento di pagamento.

Faceva presente che il PIN non fosse conservato insieme alla carta né annotato in un modo ad essa riconducibile.

Affermava di aver presentato denuncia presso le autorità; specificava pure che l'operazione fosse stata effettuata prima che potesse contattare l'intermediario per bloccare la carta a causa del furto anche del telefono.

Sosteneva, infine che, contrariamente a quanto confermato in occasione del blocco, l'intermediario avesse rifiutato il rimborso basandosi su mere presunzioni, senza provare una sua condotta dolosa o gravemente negligente.

Chiedeva, pertanto, il rimborso della somma fraudolentemente sottratta.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale rilevava che l'operazione fosse stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata con chip e PIN e non avesse subito le

conseguenze di malfunzionamenti; precisava che il pagamento non fosse stato effettuato in Messico, ma sul territorio italiano attraverso POS mobile emesso da acquirer messicano.

Riteneva, quindi, sussistente la colpa grave della cliente in quanto l'utilizzo indebito dello strumento di pagamento era avvenuto dopo un lasso di tempo breve dal furto, potendo quindi presumere che il PIN fosse conservato unitamente alla carta o comunque fosse immediatamente ad essa associabile; segnalava, peraltro, che il furto fosse avvenuto in luogo aperto al pubblico, che richiede un maggior livello di attenzione.

Soggiungeva che, non essendo possibile estrarre il PIN dalla carta in tempi ridotti, fosse ragionevole presumere che l'utilizzo indebito fosse avvenuto attraverso la conoscenza diretta del codice segreto da parte del malfattore, non risultando elementi che facciano presumere che il PIN fosse stato carpito con tecniche fraudolente.

Da ultimo, evidenziava che il blocco della carta di debito fosse stato tardivo.

DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di un'operazione di pagamento, successivamente disconosciuta.

La materia è regolata dal d. lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/UE (c.d. PSD2- Payment Services Directive 2).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. strong customer authentication SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PSD2, nonché l'articolo 10-bis del d. lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato UE 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa di qua prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode,

dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che l'operazione disconosciuta consista in un pagamento tramite POS eseguito in data 19.11.2025, alle ore 16.51, per un importo di euro 1.273,37.

Dall'esame delle tracciate informatiche versate in atti risulta che detta operazione sia stata compiuta con la corretta lettura del chip della carta e l'immediata corretta digitazione del codice PIN senza precedenti tentativi di digitazione. Pertanto, deve ritenersi che essa sia stata autorizzata senza anomalie e senza alcun errore nella digitazione, mediante il ricorso al fattore del possesso (la carta) e a quello della conoscenza (il codice PIN).

Attesa la conformità ai requisiti di autenticazione forte richiesti dalla normativa, non resta, quindi, che verificare se – dalla condotta tenuta dalla ricorrente – siano evidenziabili profili di colpa grave, rispetto alla quale la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico (cfr. Coll. coord., dec. n. 22745/2019).

In base alla ricostruzione fornita dalla cliente, in sede di denuncia prima e nel ricorso poi, emerge che il furto sia avvenuto intorno alle ore 16.30, mentre l'operazione disconosciuta è stata eseguita alle ore 16:51, ossia a distanza di 21 minuti.

Alla luce del consolidato orientamento di questo Arbitro, la circostanza del ridotto lasso temporale tra il momento del furto ed il compimento dell'operazione fraudolenta (unitamente alla circostanza che le tracciate informatiche non abbiano rilevato tentativi anomali di utilizzo, non andati a buon fine) fanno presumere che il pin fosse custodito unitamente allo strumento di pagamento, in violazione dei richiamati obblighi che la normativa sui servizi di pagamento e le disposizioni contrattuali impongono agli utilizzatori, tanto più in relazione alle dichiarazioni con cui la ricorrente ha ammesso che la sottrazione della carta e del telefono cellulare siano avvenuti in un luogo aperto al pubblico, nel quale è imposta una particolare diligenza ai titolari di strumenti di pagamento. Deve pure essere sottolineato che la stessa cliente ha riferito che la carta e il telefono fossero custoditi nel marsupio che portava alla cinta: circostanza, queste, che esclude in radice anche l'ipotesi di un furto con destrezza.

Depone, nel senso della colpa grave, anche il ritardo con il quale la ricorrente ha provveduto al blocco dell'operazione di pagamento, che è stato disposto alle ore 17.45 e quindi dopo oltre un'ora dal momento in cui la stessa cliente afferma (nella denuncia) di essersi accorta del furto (alle ore 16.30 una volta uscita dal supermercato); appare, infatti, inverosimile che ella non abbia avuto modo di contattare in tale arco temporale l'intermediario, per quanto non avesse più a disposizione il proprio telefono cellulare.

Deve, quindi, ritenersi sussistente la colpa grave del ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE