

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 28/04/2025

FATTO

Il cliente disconosce 9 operazioni, per un importo complessivo di 1.736,40 €, eseguite a valle di un furto che sostiene essere avvenuto durante i controlli di sicurezza all'aeroporto. Precisa di essersi recato, il giorno successivo, al furto, presso i Carabinieri per sporgere la denuncia di furto con destrezza e presso la sua filiale per svolgere le pratiche di disconoscimento.

Riferisce che l'intermediario, senza fornire alcuna spiegazione, ha dapprima addebitato la somma di € 1.822,00 (n. 5 prelievi da € 300,00 cadauno, n. 3 pagamenti da € 50,00 cadauno e n. 2 da € 86,40), poi riaccreditato l'importo totale, e successivamente nuovamente addebitato l'intera somma fraudolentemente sottratta, all'infuori di un'operazione di € 86,40.

Precisa che all'interno del portafogli sottrattogli non era custodito il PIN della carta di debito, che ricorda a memoria.

Chiede il riaccredito degli importi disconosciuti.

L'intermediario controdeduce che gli addebiti oggetto di contestazione sono avvenuti regolarmente, essendo conseguiti all'autenticazione del microchip sulla carta e alla corretta digitazione del PIN. L'erogazione del contante e i pagamenti sono stati effettuati prima del blocco. Segnala che pur avendo dichiarato di aver avuto contezza immediata del

furto, avvenuto alle 15:50 circa, il cliente ha contattato l'assistenza per richiedere il blocco della carta soltanto dopo oltre un'ora dall'accaduto.

Soprattutto, rileva che il breve arco temporale nel quale le operazioni disconosciute sono state eseguite, consente di presumere che i malfattori fossero in possesso, oltre alla carta, anche del relativo PIN.

Chiede il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, il cliente ribadisce che il PIN non era conservato unitamente alla carta e ha provveduto al blocco del bancomat registrato alle ore 17:11. Aggiunge che, quando ha effettuato il pagamento per il rilascio del biglietto del bus per l'aeroporto, era ancora in possesso del bancomat, giunto in aeroporto si è recato ai controlli di sicurezza e solo dopo il passaggio dai controlli si è accorto che dal portafogli mancavano il contante e il bancomat.

L'intermediario, in sede di controrepliche, rileva che il ricorrente né in sede di denuncia né in sede di ricorso ha collocato temporalmente, anche in via ipotetica, la sottrazione della carta. Mentre in seno al documento "riepilogo Furto carta di Debito" sembra affermare di essere ancora in possesso dello strumento di pagamento subito prima dei controlli, nel modulo di disconoscimento ha dichiarato che il furto è avvenuto intorno alle ore 15:50 e solo successivamente ha comunicato che l'ultima operazione riconosciuta era quella realizzata alla stazione metropolitana, ragion per cui il furto potrebbe essere avvenuto in tale circostanza e i prelievi e i pagamenti effettuati subito dopo nelle vicinanze.

Al fine di presumere che il PIN fosse custodito insieme alla carta e che quindi i ladri ne fossero a conoscenza e potessero facilmente associarlo alla carta medesima, depone il ridotto lasso temporale intercorrente tra il furto della carta di pagamento (successivo alle ore 15:54) e il suo primo utilizzo fraudolento (ore 16:09).

DIRITTO

Il cliente disconosce nove operazioni, eseguite il 21.05.2024 tra le ore 16:09:54 e le 16:57:01 per un importo complessivo € 1.736,40.

Sebbene nel ricorso il cliente faccia riferimento a dieci operazioni totali (n. 5 prelievi ATM da € 300,00, n. 3 pagamenti da € 50,00 e n. 2 da € 86,40), dal modulo di disconoscimento allegato risulta cancellata una delle operazioni da € 86,40; lo stesso intermediario, nelle controdeduzioni, segnala di avere addebitato solo una delle due transazioni da € 86,40.

Le nove operazioni contestate 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, richiama gli artt. 97 e 98 della PDS2, 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 quando il cliente accede al suo conto di pagamento online; dispone un'operazione di pagamento elettronico; effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nel caso in esame, l'intermediario ha fornito piena prova della SCA, versando in atti evidenze che attestano come le *transazioni siano state effettuate con lettura del chip e digitazione del PIN*. Anche l'operazione di acquisto con carta risulta autenticata mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN).

Risulta d'altra parte sufficiente chiara l'indole gravemente colposa della condotta del cliente.

Il breve lasso temporale intercorso tra il furto (15:50) e la prima delle operazioni fraudolente (16:09) nonché la rapida successione dei prelievi (a distanza di un minuto l'uno dall'altro) lasciano presumere che il PIN fosse custodito unitamente alla carta; circostanza, questa, che rende comunque irrilevante ogni considerazione circa l'eventuale destrezza del furto.

Sebbene in sede di repliche parte ricorrente affermi di avere effettuato il pagamento per il rilascio del biglietto Orly Bus quando ancora era in possesso del bancomat (producendo il biglietto vidimato alle ore 15:54), la vidimazione del biglietto non dice nulla sulla modalità di pagamento del biglietto (in contanti o meno) né sul momento dell'effettivo acquisto.

La colpevolezza del cliente non esclude che l'intermediario, pur avendo fornito prova della corretta autenticazione delle operazioni, possa ritenersi responsabile anche al di là della disciplina speciale prima richiamata.

Al riguardo rileva, per un verso, la mancata attivazione di un sistema di SMS-*a/ert*, il quale avrebbe potuto evitare il compimento, se non delle prime, delle operazioni collocatesi a distanza dalla prima di circa mezz'ora; per altro verso, risultano integrati gli indici di frode

di cui al D.M. 112/2007, in particolare *“sette o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore”* (art. 8, lett. b, punto 1), *“tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita”* (art. 8, lett. a, punto 2).

Dalle evidenze in atti risulta infatti l'esecuzione, nell'arco di un'ora circa, con la medesima carta in uno stato estero di: n. 5 operazioni di prelievo dell'importo di € 300,00 l'una, più altre 2 bloccate per insufficienza fondi; n. 2 operazioni di pagamento dell'importo di € 86,40, effettuate presso lo stesso esercente dei pubblici trasporti, di cui solo una addebitata (l'altra solo autorizzata); n. 3 operazioni di pagamento dell'importo di € 50,00 presso lo stesso esercente; n. 1 operazione di pagamento dell'importo di € 40,00 presso altro esercente, non perfezionatasi per insufficienza fondi.

Per tali ragioni, il Collegio ritiene che l'intermediario debba rimanere responsabile con riguardo alla settima, ottava, nona e decima delle operazioni compiute, per un totale di 236,40 € (86,40+ 50+50+50: 236,40, da arrotondare a 236,00).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 236,00.

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

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA