Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 09/12/2025

FATTO

Il ricorrente come di seguito ricostruisce i fatti accaduti. In data 7.4.2024 parcheggiava la macchina presso il parcheggio del cimitero e al suo ritorno si avvedeva della rottura del vetro lato passeggero e del furto del borsello con all'interno tutti gli effetti personali, fra cui il bancomat. Si attivava per procedere al blocco dello strumento di pagamento, tuttavia, solo dopo una lunga attesa telefonica di circa trenta minuti, riusciva a contattare l'assistenza e ottenere il blocco della carta. Evidenzia che un riscontro maggiormente pronto avrebbe potuto evitare l'esecuzione di sei operazioni di pagamento fraudolente eseguite, per un importo complessivo di € 1.606,21. Chiede il rimborso della somma.

Nelle controdeduzioni l'intermediario in via preliminare eccepisce il proprio difetto di legittimazione passiva in quanto mero collocatore della carta di debito in quanto non ha avuto nessun ruolo attivo in

relazione alla gestione del rapporto contrattuale intrattenuto con l'emittente. Richiama inoltre gli articoli 6 e 7 del contratto della carta di debito, che allega. Eccepisce inoltre che il ricorrente ha contestato per la prima volta operazioni effettuate il 7.4.2024 con reclamo del 12.6.2025. Argomenta che al riguardo l'art. 9 del d.lgs. 11/2010 prevede che l'utilizzatore, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza. Nel caso di specie il ricorrente ha superato il termine di 13 mesi previsto da detta norma.

Nel merito, sostiene che le circostanze di fatto che caratterizzano il caso di specie fanno emergere un comportamento gravemente negligente sia con riferimento agli obblighi di custodia dello strumento di pagamento sia con riferimento alla memorizzazione del pin. Precisa che le operazioni risultano correttamente autenticate con immediata digitazione del pin al primo tentativo e senza anomalie e ne deduce che il codice pin fosse conservato unitamente alla carta. Conclude argomentando che l'orientamento dell'ABF è nel senso di riconoscere la colpa grave dell'utilizzatore nelle ipotesi di borsa lasciata all'interno dell'autovettura, anche se chiusa a chiave. Chiede in via preliminare di dichiarare inammissibile il ricorso per difetto di legittimazione passiva e, in subordine, di dichiarare il ricorso inammissibile ed infondato.

DIRITTO

Il Collegio esamina in via preliminare le eccezioni di inammissibilità dell'intermediario con riferimento alla propria carenza di legittimazione passiva in quanto mero collocatore dello strumento di pagamento con il quale sono state eseguite le operazioni fraudolente. Il Collegio osserva che in base agli orientamenti condivisi dei Collegi una legittimazione passiva dell'intermediario collocatore, con conseguente onere della prova sull'autenticazione delle operazioni contestate, non può essere riconosciuta nel caso in cui il PSP sia "mero" collocatore della carta". Per accertare questo profilo si ha riguardo ad alcuni indici emergenti dalla documentazione agli atti, quali, a titolo esemplificativo, la riconducibilità all'emittente della denominazione e del marchio dello strumento, l'affidamento all'emittente del compito di riscontrare all'utenza in caso di reclami, ovvero la circostanza che il collocatore ha risposto al reclamo dell'utente senza segnalargli l'eventuale difetto di legittimazione passiva.

Nel caso in esame, le disposizioni contrattuali in atti distinguono chiaramente tra soggetto emittente e banca collocatrice e individuano la banca emittente quale destinataria delle comunicazioni relative allo "smarrimento o sottrazione della Carta e/o delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate". Tuttavia, il Collegio deve anche precisare che, essendosi il ricorrente rivolto alla resistente richiedendo il rimborso delle operazioni disconosciute, questa non solleva alcuna eccezione di legittimazione passiva, respingendo la richiesta.

In ogni caso, parte resistente eccepisce altresì la tardività della richiesta, evidenziando che

ai sensi dell'art. 9 del d. lgs. 11/2010 l'utente deve contestare senza indugio l'operazione non autorizzata ed in ogni caso entro 13 mesi dal suo compimento. Il Collegio ricorda il contenuto della

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

citata norma: *"L'utente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, […] ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al proprio prestatore di servizi di pagamento secondo i termini e le modalità previste nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso del pagatore, o di accredito, nel caso del beneficiario (*Comma così modificato dall' art. 2, comma 11, lett. b), D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, a decorrere dal 13 gennaio 2018, ai sensi di quanto disposto dall' art. 5, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 218/2017).

Il termine di 13 mesi non opera se il prestatore di servizi di pagamento ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo quanto previsto dalle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per i servizi di pagamento di cui al titolo VI del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385".

Nel caso in esame, in base all'art. 7 del contratto in essere tra le parti e versato in atti è ribadito che la comunicazione di operazione non autorizzata va effettuata senza indugio e, in ogni caso, "*non oltre 13 mesi dalla data dell'addebito*". Ora, le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite il 7.4.2024. Il ricorrente ha integrato la denuncia presentata in quella data, in data 24.5.2024, segnalando le operazioni oggetto di contestazione. In particolare, dalla denuncia sembra emergere che il ricorrente si è avveduto delle operazioni in contestazione in data 15.4.2024 mediante la consultazione dell'estratto conto. Tuttavia, non è in atti alcun reclamo precedente a quello del 12.6.2025. Emerge pertanto che fra la data il cui il ricorrente è venuto a conoscenza delle operazioni in contestazione (15.4.2024) e il reclamo (12.6.2025) sono trascorsi oltre 13 mesi e, non essendo in atti documentazione volta a provare di aver comunicato all'intermediario, nel termine suddetto, l'esecuzione delle operazioni di pagamento non autorizzate, il ricorso non è ammissibile.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE