

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Il cliente afferma che nel corso di una vendita di un bene online veniva contattato da un sedicente acquirente che lo induceva tramite raggiri ad autorizzare un'operazione asseritamente necessaria per ricevere un pagamento che si rivelava invece una ricarica di carta prepagata a favore di terzi estranei. Presentava reclamo il 31 luglio 2025 all'intermediario che non rispondeva. Per tali ragioni il cliente domanda il rimborso della somma di € 3.500,00.

Nelle controdeduzioni l'intermediario allega l'assenza del reclamo e pertanto il ricorso risulterebbe inammissibile. Senza rinunciare alla predetta eccezione preliminare osserva che il ricorso è irricevibile in quanto appare generico e non supportato da documentazione che possa consentire una corretta ricostruzione di quanto accaduto e della pretesa azionata. La rappresentazione dei fatti presentata dal cliente contiene la dichiarazione di natura confessoria per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore. Di conseguenza non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010. Le modalità che hanno portato al compimento della truffa palesano una condotta gravemente colposa del cliente idonea ad integrare una ipotesi di negligenza grave e non emergono elementi che possano configurare una qualche forma di responsabilità concorrente dell'intermediario. L'intermediario domanda il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda il disconoscimento di 4 operazioni di ricarica carta prepagata eseguite in data 26 luglio 2025 per un importo complessivo di € 3.500,00 a seguito di truffa ai danni del cliente tramite portale di compravendita online.

In via preliminare l'intermediario ha eccepito la mancata presentazione del preventivo reclamo. Le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari emanate dalla Banca d'Italia stabiliscono espressamente che il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro la presentazione del preventivo reclamo rappresenta una condizione di procedibilità del ricorso di cui il Collegio può rilevare d'ufficio la mancanza che determina l'inammissibilità del ricorso stesso.

Nel ricorso il cliente non allega un reclamo né un modulo di disconoscimento delle operazioni ad esso equiparabile. Dichiara tuttavia di aver presentato reclamo in data 31 luglio 2025 senza ricevere riscontro. A fronte della contestazione dell'intermediario il cliente nelle repliche oppone di aver presentato reclamo inviato regolarmente all'indirizzo della banca e allega l'evidenza del reclamo, ma non riporta né l'indirizzo mail del destinatario né evidenza di ricezione del messaggio.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF grava sul ricorrente l'onere di provare di aver presentato il reclamo secondo il principio generale che governa l'onere della prova ex articolo 2697 cc.

Nel caso di specie il cliente non ha fornito alcuna evidenza dell'effettivo invio del reclamo all'intermediario né tantomeno della sua ricezione da parte dello stesso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE