

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore REBECA CLEMENTE RUIZ

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Parte ricorrente riferisce che:

- in data 17/05/2025, tra le ore 9:00 e le ore 14:00, quando si trovava a Roma, subiva il furto del proprio portafoglio contenente una carta di debito collegata al proprio conto corrente;
- lo stesso giorno, tra le ore 12:38 e le ore 14:20, venivano eseguite fraudolentemente n. 14 operazioni ATM/POS sulla carta sottratta, per un importo complessivo pari a euro 5.937,68, senza che egli ricevesse alcun SMS di notifica delle operazioni;
- accortosi della sottrazione del portafoglio al momento di saldare il conto del pranzo, alle ore 14:26 contattava il numero verde dell'intermediario convenuto per chiedere il blocco della carta;
- in data 23/05/2025, tornato dal viaggio e recatosi presso una filiale della parte resistente, per chiedere una nuova carta di debito, constatava dalla lista movimenti della carta l'esecuzione delle n.14 operazioni sconosciute;
- il mancato funzionamento del servizio di alert, nonostante la sua richiesta e le rassicurazioni ricevute sul suo funzionamento anche dopo il rientro dal viaggio, ha impedito di prendere contezza delle operazioni fraudolente e di bloccare tempestivamente la carta;
- nelle settimane successive al furto, ha più volte segnalato all'intermediario il mancato ricevimento degli SMS relativi ad alcuni prelievi ATM da lui effettuati in presenza dei dipendenti dell'intermediario stesso, durante i quali veniva accertato che sul proprio telefono non riceveva alcun SMS di notifica;

- in data 02/09/25 segnalava al gestore della SIM tale questione, il quale gli riferiva che la corretta ricezione dipendesse dalla tipologia di messaggistica imposta sul profilo bancario del cliente e che non vi erano blocchi per la ricezione di OTP gratuiti;

- la sottrazione della carta sarebbe avvenuta in un momento imprecisato dell'escursione giornaliera a Roma;

- non ha riscontrato situazioni anomale né utilizzato mezzi di trasporto, ad eccezione di uno sovraffollato; in tale occasione ricorda di aver ancora il proprio portafoglio.

Costitutosi l'intermediario convenuto ha preliminarmente eccepito il proprio difetto di legittimazione passiva, in quanto esso ha operato esclusivamente quale banca collocatrice della carta, risultando l'emissione riconducibile a diverso intermediario, come espressamente indicato nell'art. 18 del contratto.

Parte resistente ha altresì eccepito che:

- la carta è stata rilasciata in data 24/04/25, con indicazione contrattuale del ruolo dell'intermediario resistente quale collocatore;

- contestualmente al rilascio è stato attivato il servizio SMS, necessario per ricevere il PIN necessario per utilizzare la carta, come dimostrato dal suo utilizzo prima del furto (cfr. all. 3 e 4, acclusi alle ctd.);

- il ricorrente non ha dedotto alcun malfunzionamento del sistema di alert né in sede di denuncia né in sede di disconoscimento delle operazioni, sollevando tale doglianza solo a distanza di mesi, al fine di ottenere un rimborso nonostante la sua imprudente condotta;

- il ristretto lasso temporale intercorrente tra il furto e la prima operazione fraudolenta, eseguita senza errori nella digitazione del PIN, consente di ritenere che l'utilizzatore della carta disponesse anche di tale codice, rilevando dunque una condotta negligente del ricorrente;

- infatti, la tecnologia EMV, di cui è dotato lo strumento di pagamento, non consente di estrarre il PIN se non con costi e tempi incompatibili con la fattispecie in esame;

- dai log degli SMS risulta che il servizio alert era attivo e che tutti i messaggi sono stati tempestivamente inoltrati al numero del ricorrente;

- solo i messaggi gratuiti sono stati ricevuti dal ricorrente, mentre gli altri, per cui era previsto un costo aggiuntivo di euro 0,16 centesimi non sono stati ricevuti dal ricorrente nonostante siano stati regolarmente inoltrati;

- l'eventuale mancata ricezione degli SMS è imputabile esclusivamente alle impostazioni del dispositivo del ricorrente o al rapporto contrattuale con il gestore telefonico, ritenendo anche plausibile l'inconsapevole la disattivazione della ricezione degli SMS da parte del ricorrente;

- l'intermediario, come da contratto, non è responsabile per eventuali disservizi imputabili all'operatore telefonico, precisando che è onere del ricorrente e del gestore garantire la continuità del servizio una volta attivato.

DIRITTO

Preliminarmente va esaminata l'eccezione sollevata dall'intermediario convenuto riguardo il difetto di legittimazione passiva rispetto alla domanda oggetto del ricorso.

Parte resistente sostiene, infatti, di essere mero collocatore della carta con cui sono state eseguite le operazioni contestate.

Sul punto si osserva come, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi territoriali, in via generale – in ragione del rapporto contrattuale instaurato tra l'utente e il collocatore dello strumento di pagamento – sussiste la legittimazione passiva di quest'ultimo, con conseguente onere della prova sull'autenticazione delle operazioni contestate.

Fa eccezione l'ipotesi in cui il PSP sia "mero" collocatore della carta: per accertare questo profilo si ha riguardo alla documentazione agli atti (a titolo esemplificativo, se la denominazione e il marchio dello strumento sono riconducibili esclusivamente all'emittente, si tratta di "mero" collocatore; se le previsioni

contrattuali affidano al collocatore il ruolo di riscontro all'utenza in caso di reclami, ovvero se il collocatore ha risposto al reclamo dell'utente senza segnalargli l'eventuale difetto di legittimazione passiva, non si tratta di "mero" collocatore).

Si osserva che, con il ricorso parte ricorrente chiede il rimborso della somma pari a 5.937,68 data dal disconoscimento di:

- n. 5 prelievi ATM di complessivi euro 800,00 (esclusi euro 3,00 di commissioni);

- n. 9 operazioni di pagamento di complessivi euro 5.134,68;

eseguiti a valere sulla carta di debito ***047.

Dalla documentazione in atti, emerge quanto segue:

a) il contratto indica come emittente un altro intermediario, mentre la resistente è indicata come collocatrice;

b) la gestione dei reclami è di competenza dell'emittente (art. 18);

c) la comunicazione dello smarrimento o sottrazione dello strumento va inviata all'emittente (art. 6);

d) la comunicazione di operazioni non autorizzate va inviata all'emittente (art. 7).

Si osserva inoltre come il cliente presentava reclamo a parte resistente in data 22/09/2025 e in sede di riscontro l'intermediario segnalava il proprio difetto di legittimazione, invitando a rivolgersi all'emittente.

Si evidenzia come in altri casi sono stati valorizzati ulteriori indicatori per sostenere che l'intermediario non possa essere qualificato come mero collocatore, quali: *"l'attribuzione in suo favore di significativi poteri gestori, quali la definizione del plafond (art. 4), il blocco della carta (artt. 11 e 13) e la facoltà di risoluzione del rapporto (art. 11)"* (decisione n. 11174/25).

Tuttavia, nella fattispecie tali indicatori non sussistono atteso che sono contrattualmente previsti: la facoltà di recedere è riservata all'emittente (art. 14), il preavviso di revoca della carta deve essere inviato dall'emittente (art. 11), il blocco della carta in caso di sospetto di utilizzo non autorizzato o di riciclaggio compete all'emittente (art. 9).

Appare, pertanto, fondata la eccezione di difetto di legittimazione passiva proposta da parte resistente e il ricorso deve essere rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE