

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SABRINA PERON

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio che, a seguito della richiesta di chiusura del conto corrente collegato presentata in data 17/01/2024 tramite raccomandata A/R, l'intermediario non ha provveduto alla restituzione dei saldi attivi relativi alle carte prepagate S* ed E*, rispettivamente pari a € 114,98 e € 12,71. Viene evidenziato che, nonostante le carte fossero state regolarmente consegnate all'intermediario previa distruzione fisica e questi avesse effettivamente proceduto alla chiusura del rapporto principale, la somma complessiva di € 127,69 è stata illegittimamente trattenuta. Parte ricorrente riferisce di aver presentato diversi reclami ai quali sono seguite risposte elusive da parte dell'intermediario. Per tali ragioni, parte ricorrente formula le seguenti domande: «condannare l'intermediario alla restituzione di € 127,69 (saldi attivi carte P** € 114,98 + E** € 12,71 alla data chiusura 17/01/2024); condannare al pagamento interessi legali su detta somma dal 17/01/2024 fino al saldo effettivo; condannare al risarcimento danni di € 500,00 per inadempimento contrattuale, comunicazioni fuorvianti e disagio subito; ordinare la consegna della documentazione relativa all'estinzione dei rapporti ai sensi art. 119 TUB; con ogni più ampia declaratoria di giustizia. Totale richiesto: € 627,69, oltre interessi legali».

L'intermediario, appartenente al medesimo gruppo del convenuto e intervenuto direttamente nel procedimento, espone nelle proprie controdeduzioni di aver preso atto della volontà della parte ricorrente di estinguere le carte prepagate e ottenere il rimborso dei saldi mediante l'invio dei titoli tramite raccomandata. A tal proposito, l'intermediario riferisce di aver proceduto alla chiusura delle carte, nonostante la procedura contrattuale preveda che tale richiesta debba essere formulata

esclusivamente presso la filiale. In merito alla quantificazione delle somme da restituire, precisa che per la carta S* verrà erogato un rimborso tramite bonifico domiciliato pari a soli € 7,14: dall'importo originariamente richiesto da parte ricorrente è stata infatti detratta la somma di € 107,84 relativa a un pagamento effettuato il 10/01/2024 e regolarmente contabilizzato il 16/01/2024. Analogamente, per la carta E*, l'intermediario riconosce un rimborso di € 2,71, avendo decurtato dal saldo indicato € 10,00 per una ricarica telefonica eseguita tramite App e contabilizzata in data 04/04/2024. Oltre a tali importi, l'intermediario dichiara la propria disponibilità a versare € 20,00 a titolo di contributo per le spese sostenute per l'instaurazione del presente ricorso. Per quanto concerne le pretese risarcitorie avanzate dalla parte ricorrente e quantificate in € 500,00, l'intermediario ne chiede il rigetto per totale assenza di allegazione e prova del pregiudizio subito. L'intermediario osserva che non è stata fornita alcuna evidenza documentale a supporto del danno e richiama l'orientamento giurisprudenziale secondo cui non sono meritevoli di tutela i danni non patrimoniali consistenti in meri disagi, fastidi o insoddisfazioni della vita quotidiana. Alla luce di quanto sopra, l'intermediario conclude chiedendo che il Collegio voglia limitare il provvedimento ai soli rimborsi dei saldi effettivi, depurati dalle operazioni contabilizzate, e respingere ogni ulteriore istanza risarcitoria.

Per queste ragioni l'intermediario chiede che il Collegio dichiari la parziale cessazione della materia del contendere.

In sede di replica, parte ricorrente dichiara di accettare la quantificazione proposta dall'intermediario per un importo complessivo di € 29,85, comprensivo dei rimborsi dei saldi e del contributo alle spese forfettario. Tuttavia, per ragioni di equità e giustizia, insiste nel richiedere il riconoscimento di un risarcimento danni, seppur ridotto alla misura simbolica di € 100,00. A sostegno di tale istanza, parte ricorrente evidenzia che l'estinzione delle carte prepagate, formalmente richiesta in data 17/01/2024, è stata perfezionata dall'intermediario solo a seguito della presentazione del ricorso, accumulando un ritardo di circa due anni. Durante tale periodo, in data 21/08/2025, l'intermediario avrebbe inoltre inviato una comunicazione fuorviante e priva di fondamento relativa a un presunto saldo negativo di € -9,29 sulla carta E*, sollecitando un ripianamento della posizione del tutto contraddittorio rispetto alla realtà dei fatti. Parte ricorrente osserva come la risoluzione della vicenda abbia richiesto un notevole dispendio di tempo, costi e disagi, rendendo necessaria l'assistenza legale. Il danno richiesto troverebbe fondamento nel principio del danno *in re ipsa* derivante dal ritardo nell'adempimento di obbligazioni pecuniarie, aggravato in questo caso dalle comunicazioni erronee ricevute e dalla necessità di adire l'Arbitro per ottenere quanto dovuto. La nuova quantificazione del danno in € 100,00 viene dunque formulata in un'ottica di composizione bonaria della lite, al fine di evitare valutazioni più rigorose che potrebbero condurre a importi superiori.

Parte ricorrente modifica così le proprie conclusioni: «prendere atto dell'impegno dell'intermediario al rimborso di € 29,85; condannare l'intermediario al pagamento di ulteriori € 100,00 a titolo di risarcimento danni per il ritardo nell'adempimento e le comunicazioni fuorvianti; dichiarare la cessazione della materia del contendere per il resto».

L'intermediario nelle controrepliche produce evidenza dell'intervenuto pagamento di € 20,00 per le spese di procedura.

DIRITTO

Con il ricorso in esame parte ricorrente lamenta che l'intermediario non avrebbe rimborsato i saldi attivi delle carte prepagate S* (€ 114,98) ed E* (€ 12,71) nonostante la richiesta di chiusura del conto corrente collegato e di estinzione delle carte, formulata tramite raccomandata a/r in data 17/01/2024, con consegna delle carte tagliate. Nonostante i reclami, l'intermediario avrebbe fornito risposte elusive, trattenendo illegittimamente complessivi € 127,69. Parte ricorrente chiede la restituzione delle somme con interessi legali e un risarcimento per inadempimento contrattuale e violazione degli obblighi sui

servizi di pagamento. L'intermediario sostiene di aver estinto le carte, pur ritenendo che la procedura corretta richieda la presenza in filiale. Deduce che dal saldo dichiarato da parte ricorrente vadano detratti alcuni pagamenti contabilizzati successivamente, riconoscendo come dovuto € 7,14 per la carta S* ed € 2,71 per la carta E*. Contesta il risarcimento richiesto per mancata allegazione e prova. Nelle repliche parte ricorrente accetta i conteggi (€ 29,85 complessivi), ma insiste per un ristoro equitativo di € 100,00 per ritardo nell'adempimento, disagi e comunicazioni contraddittorie.

Alla luce delle circostanze emerse nel corso del procedimento, il Collegio ritiene che si possa dichiarare una parziale cessazione della materia del contendere. Dalle repliche di parte ricorrente risulterebbe, infatti, la sua accettazione dei conteggi formulati dall'intermediario, riconoscendo come corretta la quantificazione dell'importo complessivo di € 29,85, quale saldo effettivamente dovuto in relazione alle carte prepagate S* ed E*, dopo le detrazioni derivanti dalle operazioni regolarmente contabilizzate. Parallelamente, l'intermediario ha depositato documentazione attestante l'avvenuto pagamento (tramite assegno con scadenza al 09/03/2026) della somma di € 20,00 dovuta a titolo di spese di procedura.

In ragione di ciò, per quanto riguarda il *quantum debeatur* relativo ai saldi delle carte prepagate e il rimborso delle spese procedurali, può dunque dichiararsi la parziale cessazione della materia del contendere.

Quanto alla richiesta di risarcimento danni, rideterminata nelle repliche nella misura di € 100,00, il Collegio constata la mancata allegazione e prova di un qualche danno. Difatti non risultano in atti prove di esborsi sostenuti, perdite economiche specifiche o ripercussioni qualificabili come danno non patrimoniale ai sensi dell'art. 2059 c.c.; né sono stati forniti elementi idonei a dimostrare un pregiudizio certo, attuale e causalmente riconducibile alla condotta dell'intermediario diverso dai disagi e dal tempo speso, che la giurisprudenza, anche dell'Arbitro, non considera normalmente risarcibili in quanto rientranti nel novero delle normali frizioni del rapporto contrattuale (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 7226/2024). La domanda non può quindi trovare accoglimento. In proposito occorre ricordare che non essendo configurabile il c.d. danno in *re ipsa*, spetta alla parte che chiede il risarcimento del danno l'onere di provare il pregiudizio in concreto subito ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno (cfr. ex multis Cass. civ., n. 7211/2009), mentre in mancanza della prova del danno non è possibile neppure procedere alla liquidazione in via equitativa, in quanto l'esercizio del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa, conferito al giudice dagli artt. 1226 e 2056 cod. civ., presuppone che sia provata l'esistenza di danni risarcibili e che risulti, però, obiettivamente impossibile o particolarmente difficile, per la parte interessata, provare il danno nel suo preciso ammontare (cfr. Collegio di Milano decisioni n. 26550/2019 e n. 15377/2018).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE