

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) BANI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELISABETTA BANI

Seduta del 23/02/2026

FATTO

La parte ricorrente afferma in sintesi quanto segue:

- che, usufruendo del POS rilasciato dall'intermediario, negli ultimi giorni del mese di aprile 2025 ha incassato diversi pagamenti, per un totale di € 12.358,74 che visualizzava sulla relativa applicazione;
- che detta somma, anziché essere trasferita sul proprio conto personale, come da contratto sottoscritto, spariva nel nulla;
- che, nello specifico, senza che potesse accorgersi di alcunché, detto importo è stato sottratto tramite vari versamenti, da lei in alcun modo autorizzati;
- di aver presentato querela alle autorità;
- che, nonostante i continui contatti telefonici e tramite email ai servizi di supporto dell'intermediario, ad oggi non è stata ancora fornita alcuna risposta a quanto accaduto, né è stato risarcito il danno subito.

L'intermediario, nel documento di difese, ha affermato di aver accolto la richiesta di rimborso e ha specificato che:

- come emerso durante le verifiche a sistema, risulta che nella giornata del 28.04.2025 sia stato richiesto un codice OTP che permette l'associazione di un nuovo dispositivo al profilo, inviato al numero di telefono associato al profilo;
- il codice OTP è un One Time Password (password usa e getta), che viene utilizzato per la Strong Customer Authentication (SCA), un requisito normativo europeo (derivante dalla

PSD2) che obbliga a verificare l'identità di un utente con almeno due fattori diversi per accedere a servizi online o effettuare pagamenti;

- l'accesso al nuovo dispositivo, inoltre, è stato confermato attraverso una comunicazione tramite email inviata all'indirizzo di posta di registrazione;
- nella giornata del 28.04.2025, ha provveduto a confermare alla parte ricorrente il cambio delle coordinate bancarie per i versamenti, che sono stati impostati a favore del conto aziendale incardinato presso la parte resistente;
- il primo contatto ricevuto da parte del cliente è avvenuto nella data del 30.04.2025;
- non vi è stata alcuna violazione dei propri sistemi di sicurezza, in quanto la frode è stata concretizzata unicamente a seguito della volontaria condivisione delle proprie informazioni da parte del cliente e della sua autorizzazione all'accesso al suo conto da parte di un nuovo dispositivo che ha poi modificato le impostazioni del suo profilo ed effettuato le operazioni;
- al fine di mantenere viva la fiducia da parte del ricorrente nei propri confronti e senza alcuna ammissione di responsabilità, ha provveduto all'accredito della somma sottratta di € 12.358,65 sul conto aziendale di parte ricorrente.

La parte ricorrente, nelle repliche, ha precisato che:

- a causa della vicenda, il proprio conto corrente personale è stato bloccato e non è riuscita a far fronte ai pagamenti già programmati con l'incasso di quei giorni in fiera;
- dalla fine di aprile 2025, ossia quando le sono stati sottratti € 12.358,65 dal Pos, non è più riuscita a portare avanti l'attività ed è stata costretta a denunciare l'accaduto alle forze dell'ordine e a rivolgersi ad un legale;
- sin dai mesi di maggio-giugno 2025, sia personalmente che tramite il proprio legale, inviava varie comunicazioni all'intermediario al fine di avere un contatto, ma invano;
- questa situazione, protrattasi da aprile 2025 ad oggi, le ha arrecato un danno enorme;
- tutto ciò è accaduto per negligenza, imprudenza ed imperizia dell'intermediario che, peraltro, ha riscontrato tutte le comunicazioni precedentemente ricevute soltanto in data 19.11.2025, facendo credere – come si evince dalle email che si allegano - che sarebbe venuto a conoscenza della vicenda solamente il 19 novembre scorso;
- considerato quanto esposto, è disponibile a chiudere la presente vicenda in toto, rinunciando ad azioni legali nei confronti dell'intermediario solamente se lo stesso provvederà al pagamento della somma di € 13.800,00 - a copertura della somma sottratta - con interessi e spese tutte sostenute.

L'intermediario, nelle controrepliche, ha precisato che:

- in fase di registrazione il ricorrente ha letto e accettato i Termini e Condizioni che riportano, all'articolo 14, i casi di responsabilità dell'utente;
- ha dato seguito al riaccredito delle somme nonostante il ricorrente abbia proceduto alla volontaria condivisione dei dati personali, al fine di trovare una risoluzione bonaria;
- a seguito della segnalazione del ricorrente, il suo profilo è rimasto "sospeso" dal giorno 05.05.2025 al giorno 11.05.2025;
- la sospensione del profilo comporta che il titolare dello stesso possa continuare ad accettare operazioni mentre è sospesa la sola funzione di rilascio dei fondi;
- per quanto attiene all'importo di € 12.456,70, questo è già disponibile sul conto aziendale del ricorrente presso la parte resistente.

Tutto ciò esposto la parte ricorrente chiede all'ABF la restituzione della somma sottratta, oltre interessi e i danni patiti e patendi, per un totale di almeno € 25.000,00, poi indicato in sede di repliche alla somma di € 13.800,00.

L'intermediario resistente richiede la cessazione della materia del contendere e comunque il rigetto delle ulteriori domande.

DIRITTO

La controversia portata all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario ha ad oggetto la richiesta della restituzione delle somme incassate dalla parte ricorrente tramite POS della resistente (pari a € 12.358,65), sottratte poi attraverso operazioni fraudolente, oltre al pagamento degli asseriti danni subiti in conseguenza del momentaneo blocco del POS. Quanto alle somme incassate a mezzo POS e poi sottratte, questo Collegio rileva che parte resistente ha già provveduto a rendere disponibile, sul conto aziendale della ricorrente, l'importo di € 12.358, 65, fatto non contestato da parte ricorrente: pertanto su tale richiesta non resta che dichiarare la cessata materia del contendere.

Tuttavia la parte ricorrente, preso atto dell'accredito ricevuto da parte dell'intermediario, ha insistito nella richiesta della ulteriore somma di € 13.800,00, quale risarcimento degli ulteriori danni patiti.

Quanto a questi, il Collegio prende atto che la ricorrente non allega alcuna prova o elemento idoneo a provare l'esistenza di un danno e quindi una quantificazione dello stesso. Come è noto per decidere sulla fondatezza della domanda l'ABF deve applicare, in linea di massima, le regole fondamentali del processo civile, e quindi, per quanto qui di rilevanza, il principio dell'onere della prova (art.2697 cc.), la decisione sul ricorso viene assunta sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria, il rischio della mancanza o insufficienza della prova di un fatto non può che essere addossato alla parte che, avendolo affermato, aveva l'interesse a dimostrarlo.

Parte ricorrente non allega nessun dato dal quale ritenere provata l'esistenza di un lucro cessante o un danno emergente, ricollegabili alla sottrazione delle somme poi riaccreditate sul conto, o alla temporanea inoperatività del POS o al temporaneo blocco del conto personale.

Il nocumento a carattere patrimoniale lamentato dalla ricorrente risulta pertanto solo genericamente asserito, ma non provato in alcun modo e non può pertanto fondare l'accoglimento della pretesa (tanto più che il risarcimento del danno è sempre commisurato all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto e non degrada mai a ristoro per un danno in *re ipsa*, principio consolidato nella giurisprudenza di legittimità e illustrato con chiarezza, fra le altre, da ABF, Coll. coord. nn. 1981/18 e 3089/12; da ABF, Coll. Napoli n. 2191/16; e da ABF, Coll. Roma n. 4568/16). Anche un'eventuale liquidazione equitativa, non potrebbe mai prescindere dall'allegazione e dalla prova dell'*an* (ABF, Coll. coord. n. 1642/19; ABF, Coll. Roma nn. 15793/18, 7299/18 e 7314/16, nonché ABF, Coll. Bologna n. 7885/18), oltretutto del nesso causale fra condotta dell'intermediario e danno-conseguenza (da ultimo, Coll. Torino n. 5103/2025).

Per quanto riguarda le spese di assistenza professionale (ricomprese dalla parte ricorrente tra i danni subiti), che il cliente sostiene di aver sostenuto senza nulla parimenti

allegare in proposito, si fa presente che queste – per orientamento costante - non vengono poste a carico dell'intermediario (posizione ribadita da ultimo anche dal Collegio di coordinamento, con decisione n 4580/2025), in quanto frutto di una scelta del ricorrente. Né ricorrono d'altro canto le condizioni, che in certi casi particolari e residuali, giustificerebbero il ricorso all'assistenza di un professionista non per mera scelta, ma per effettiva necessità, non ravvisandosi nel caso in esame né caratteristiche di particolare difficoltà e complessità della questione oggetto di controversia, né un comportamento gravemente scorretto o ostruzionistico dell'intermediario.

P.Q.M.

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

IL PRESIDENTE