

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:

- di aver in precedenza adoperato il POS n. *****24 per l'esercizio della propria attività commerciale;
 - di aver provveduto a restituire presso la filiale dell'intermediario detto POS a seguito della cessazione dell'attività, avvenuta nel 2025;
 - che il POS è stato regolarmente ritirato da altro intermediario in data 20.06.2025;
 - che, nonostante quanto sopra, è stata applicata una penale per la mancata riconsegna dell'apparecchio per l'importo di € 255,90;
 - che i vari tentativi di riottenere detto importo sono risultati vani.
- L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rilevato che:

- la cliente era titolare di conto ditta individuale n. 264, estinto in data 22.05.2025, e di un servizio POS per la propria attività imprenditoriale;
- in data 22.01.2025 la ricorrente le inviava la comunicazione di recesso dal servizio, impegnandosi al rispetto di quanto contrattualmente pattuito in ordine alle incombenze e agli oneri previsti in caso di recesso o scioglimento del contratto;
- l'art. 10.1 lett. c) del contratto prevede che, in caso di recesso, la restituzione dell'apparecchio POS avvenga "senza ritardi", pena il pagamento dell'importo di € 215,00 a titolo di "mancata restituzione";
- a seguito della richiesta di recesso, chiedeva in più occasioni alla ricorrente la restituzione del terminale POS, la quale, dopo vane ricerche, riferiva di averlo smarrito;
- in considerazione della mancata restituzione del terminale, in data 12.05.2025 (ovvero dopo ben quattro mesi dalla comunicazione di recesso), effettuava sul conto l'addebito dell'importo di € 215,00 oltre IVA (per un totale di € 262,30), come da fattura T***** S***** n. ****74;
- soltanto dopo l'avvenuto addebito dell'importo per mancata riconsegna del POS la cliente riusciva a ritrovare il terminale e a consegnarlo alla filiale in data 22.05.2025;
- successivamente, il POS è stato consegnato in via definitiva ad altro intermediario (in data 20.06.2025), quando un incaricato di quest'ultimo ha effettuato il ritiro presso l'indirizzo fornito dalla ricorrente;
- risulta, quindi, pacifico che i ritardi della riconsegna del terminale sono imputabili esclusivamente alla controparte e che nessuna violazione e/o responsabilità possa essere attribuita alla banca che, peraltro, ha atteso ben quattro mesi prima di applicare la commissione per mancata riconsegna;
- pertanto, sulla base dei fatti e degli elementi sopra riportati, non sussistono i presupposti per il riaccredito dell'importo addebitato, considerato che l'operazione è stata effettuata in conformità alle previsioni contrattuali sottoscritte dalla ricorrente, senza alcuna violazione da parte della banca;
- non è dovuto il risarcimento per le spese legali in quanto, come noto, ai fini della predisposizione e dell'inoltro del ricorso all'ABF non è di per sé necessaria né prevista alcuna assistenza tecnico-legale.

Tutto ciò esposto:

La parte ricorrente ha chiesto il riaccredito della panale per presunta mancata restituzione del POS oltre alle spese relative all'attività svolta dal consulente, quantificate in € 250,00, oltre oneri. L'intermediario resistente ha chiesto il rigetto del ricorso

DIRITTO

La controversia portata all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario ha ad oggetto la richiesta della restituzione dell'importo addebitato dall'intermediario alla ricorrente a titolo di "mancata restituzione POS". La ricorrente chiede la restituzione di quanto addebitato, in quanto il POS è stato riconsegnato. L'intermediario asserisce che la somma è dovuta in quanto contrattualmente è previsto che, in caso di recesso, la restituzione dell'apparecchio POS avvenga senza ritardi, pena il pagamento dell'importo di € 215,00 a titolo di mancata restituzione.

Il servizio POS (Point Of Sale), come noto, consiste in una convenzione accessoria a un contratto bancario con la quale l'intermediario (*acquirer*) pone a disposizione del cliente un apparato che consente, una volta collocato presso punti vendita o di erogazione di servizi, un trasferimento telematico di fondi dal conto corrente dell'utente a quello dell'esercente, a sua volta cliente dell'istituto bancario; il contratto si configura certamente come atipico, giacché presenta profili propri della locazione, quanto all'uso del terminale, ma prevede anche la contabilizzazione e rendicontazione dei pagamenti, la reportistica e gestione delle controversie, la comunicazione dei flussi informativi con i circuiti di pagamento entro i quali il servizio si inserisce (in genere, mediante una delega all'*acquirer* a installare i POS), a fronte di commissioni ed altri oneri. Le commissioni e gli altri oneri trovano disciplina nel regolamento contrattuale, fermo restando che per valutare la legittimità dei costi addebitati in occasione del recesso, questi non devono configurarsi come un "costo di recesso" (altrimenti violando l'art. 126-septies TUB, ai sensi del quale l'utilizzatore di servizi di pagamento "ha sempre la facoltà di recedere dal contratto quadro senza penalità e senza spese di chiusura").

Ai fini della decisione, occorre preliminarmente richiamare il contenuto della disciplina contrattuale e del documento di sintesi, che costituiscono i parametri di riferimento per la regolazione del rapporto tra le parti, ai sensi della normativa in materia di trasparenza bancaria.

Il contratto - depositato in atti- prevede, all'art. 10, rubricato "Conseguenze della cessazione del rapporto", che, in caso di recesso, l'esercente è tenuto a "restituire senza ritardi, con le modalità indicate da T***** o dalla banca, i POS dagli stessi forniti" e il documento di sintesi del contratto, prevede il pagamento dell'importo di € 215,00 in caso di "mancata restituzione POS".

Tra le parti è pacifico che la restituzione del POS sia avvenuta con ritardo da parte della ricorrente rispetto alla data del recesso (esercitato con comunicazione del 22.01.2025) tuttavia l'avvenuta restituzione da parte della stessa è confermata da quanto riferito dall'intermediario resistente con comunicazione del 24.05.2025 (di riscontro alla richiesta del legale di parte ricorrente).

Dall'esame della documentazione prodotta emerge che il contratto e il relativo documento di sintesi prevedono espressamente l'applicazione di un costo in caso di mancata restituzione del terminale POS, tuttavia, tale previsione non risulta estesa, né in via esplicita né in via interpretativa, all'ipotesi di ritardata restituzione del dispositivo. Come è noto, le clausole che prevedono oneri a carico del cliente devono essere formulate in modo chiaro e univoco e non possono essere oggetto di interpretazione estensiva in danno dell'utilizzatore. In particolare, in presenza di clausole predisposte unilateralmente dall'intermediario, rispetto alle quali trova applicazione il principio di cui all'art. 1370 c.c., secondo cui le clausole ambigue si interpretano contro il predisponente.

Nel caso di specie, la distinzione tra mancata restituzione e ritardata restituzione, assume rilievo sostanziale: la prima implica un definitivo inadempimento dell'obbligo restitutorio, mentre la seconda configura un adempimento tardivo, che non può essere automaticamente equiparato alla totale omissione della prestazione. In assenza di una previsione contrattuale espressa che estenda il costo anche all'ipotesi di ritardo,

l'addebito operato dall'intermediario deve ritenersi privo di adeguato fondamento negoziale. Né può ritenersi che tale onere trovi giustificazione in via analogica o equitativa, atteso che ciò si tradurrebbe in una indebita integrazione del contenuto contrattuale in danno del cliente.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il Collegio ritiene che il costo previsto per la mancata restituzione del POS non sia applicabile nel caso in cui il dispositivo sia stato restituito, sia pure con ritardo. Pertanto, l'addebito effettuato dall'intermediario risulta non conforme alla disciplina contrattuale e deve essere conseguentemente stornato, con obbligo di restituzione delle somme percepite.

Quanto invece alla domanda del ricorrente volta ad ottenere la refusione delle spese sostenute per l'assistenza difensiva, il Collegio ritiene che la stessa non possa essere accolta.

Va, in primo luogo, ricordato che il procedimento dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario è caratterizzato da natura alternativa, semplificata e a ridotti oneri, nonché improntato a criteri di informalità, che non rendono necessaria l'assistenza tecnica di un difensore. In tale contesto, le disposizioni che regolano il funzionamento del sistema non prevedono, in via generale, il riconoscimento delle spese legali tra le voci suscettibili di ristoro. Le spese di assistenza difensiva possono essere eventualmente riconosciute solo in presenza di circostanze particolari, quali la complessità della controversia o la necessità oggettiva di avvalersi di un professionista, e comunque nei limiti di quanto ritenuto equo dal Collegio.

Nel caso di specie, tali presupposti non ricorrono, atteso che la controversia non presenta profili di particolare complessità tali da rendere necessaria l'assistenza tecnica.

In ogni caso, deve altresì rilevarsi che la parte ricorrente non ha neppure adeguatamente documentato le spese di cui chiede la refusione: in particolare, non risulta versato in atti alcun preavviso di parcella dell'avvocato, né altra documentazione idonea a comprovare l'effettivo sostenimento e l'ammontare delle spese medesime.

Tale carenza probatoria costituisce ulteriore e assorbente motivo ostativo all'accoglimento della domanda, non potendo il Collegio procedere ad alcuna liquidazione in assenza di elementi documentali sufficienti.

Alla luce delle considerazioni che precedono, la domanda di refusione delle spese di assistenza difensiva deve essere respinta.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 215,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

