

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) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 09/03/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio di essere intestataria di una carta prepagata, collegata al conto corrente in essere presso l'intermediario. In data 31 ottobre 2025 sarebbe scaduta la sua carta di pagamento, per cui richiedeva l'emissione di una nuova carta alle condizioni di contratto, che non prevedevano alcun costo.

Consultava l'app dell'intermediario per inoltrare la richiesta; tuttavia, la funzione risultava inaccessibile per un malfunzionamento del sistema. Segnalava prontamente il problema al servizio clienti dell'intermediario: l'operatore gli riferiva che avrebbe aperto una segnalazione e che la problematica si sarebbe risolta nelle successive 48 ore.

Tentava nuovamente di richiedere l'emissione della carta, ma il problema già segnalato persisteva. Effettuava una nuova segnalazione del disservizio nelle date del 15, 16 e 30 ottobre 2025, in quanto si trovava impossibilitata a richiedere l'emissione della carta.

L'ultimo operatore del servizio clienti dell'intermediario le riferiva che avrebbe potuto richiedere una nuova carta presso la propria filiale ma che, differentemente dalle condizioni contrattuali pattuite, avrebbe avuto il costo di €. 10,00=. Si rivolgeva al

proprio gestore di riferimento, prospettandogli la problematica e chiedendo di ritirare la carta prepagata presso la filiale, senza sopportare ulteriori costi.

Il gestore le riferiva che avrebbe potuto rilasciare una carta prepagata al costo di €. 10,00=, oltre spese di ricarica. Presentava reclamo, in quanto si trovava nell'impossibilità di richiedere una nuova carta né a mezzo dell'app né tramite il sito internet dell'intermediario.

Richiedere l'emissione di una nuova carta presso la filiale dell'intermediario avrebbe comportato l'accettazione di condizioni contrattuali differenti. Nel riscontro al reclamo l'intermediario affermava la "notorietà della problematica lamentata", riferendo che l'unica soluzione possibile fosse riprovare in un secondo momento a richiedere il rilascio della nuova carta dall'app o dal sito internet della banca.

L'intermediario, in relazione alla peculiare natura dell'attività esercitata, ha il dovere di formare il proprio personale affinché fornisca informazioni corrette al cliente e soluzioni alle problematiche della banca. I funzionari dell'intermediario non si sono rivelati adeguatamente competenti.

In caso di malfunzionamento del servizio da app o dal sito internet, l'intermediario avrebbe dovuto rendere possibile al cliente il rilascio di una nuova carta presso la filiale, senza l'applicazione di costi di emissione, come previsto dalle condizioni contrattuali. La banca, anziché rilasciare lo strumento di pagamento di cui aveva pronta disponibilità alle condizioni contrattuali offerte al cliente, ha scelto di lucrare sul proprio disservizio, offrendole una soluzione svantaggiosa.

Per queste ragioni chiede di dichiarare l'intermediario tenuto a rilasciare la carta prepagata alle condizioni contrattuali da lui sottoscritte ed il rimborso del danno subito, quantificabile in €. 500,00=.

Nelle controdeduzioni l'intermediario in via preliminare eccepisce di aver comunque rimborsato il costo della nuova emissione della carta, pari ad €. 10,00=, e di aver preventivamente rimborsato, confidando nel buon esito della controversia, anche l'importo di €. 20,00= per la proposizione del ricorso. Osserva che, nonostante la regola generale dettata dall'art. 2697 c.c. imponga che l'onere di dare la prova dell'esistenza e della consistenza del danno spetti a chi ha domandato il risarcimento, non esistendo nel nostro ordinamento un danno *in re ipsa* come automatica conseguenza di una condotta illegittima, indipendentemente dalla dimostrazione del danno, la parte ricorrente non ha provato il nesso di causalità tra l'asserita condotta illegittima della banca ed il presunto danno subito.

Chiede, quindi, di dichiarare il ricorso infondato e di rigettarlo.

Nelle repliche la parte ricorrente modifica la propria domanda, chiedendo che la condotta dell'intermediario sia dichiarata contraria ai doveri di trasparenza, correttezza, lealtà e buona fede contrattuale e che lo stesso venga condannato al risarcimento del danno subito, quantificabile in €. 1.100,00=.

DIRITTO

La parte ricorrente è stata titolare di una carta prepagata, collegata al conto corrente in essere presso l'intermediario resistente. Per concorde ricostruzione di entrambe le parti, la suddetta carta di pagamento aveva scadenza al 31 ottobre 2025.

La fattispecie in esame concerne la domanda di rimborso del danno che parte ricorrente avrebbe subito, quantificato in €. 500,00= con il ricorso e, poi, nel maggiore importo di €. 1.100,00= nelle repliche, in quanto alla scadenza della carta prepagata, l'intermediario non avrebbe emesso un nuovo strumento di pagamento alle stesse

condizioni. Al riguardo si rammenta che secondo parte ricorrente, non le sarebbe stato possibile formulare la relativa richiesta via app o internet e la proposta di recarsi in filiale della resistente le sarebbe risultata onerosa.

Inoltre, a seguito dell'emissione, nel corso del procedimento, di una nuova carta, il cliente nelle repliche contesta altresì che, nonostante le rassicurazioni ricevute dall'intermediario, il nuovo strumento di pagamento presenta condizioni deteriori rispetto a quelle previste per la carta scaduta.

Il Collegio rileva che, con il ricorso, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF di dichiarare la responsabilità dell'intermediario nel ritardo della consegna dello strumento di pagamento e, conseguentemente, di dichiararlo tenuto a rilasciare la carta prepagata alle condizioni contrattuali da lei sottoscritte nonché al risarcimento del danno subito. Tanto chiarito constata altresì che nelle repliche, ferma la prima richiesta, ha chiesto altresì all'ABF di dichiarare la condotta dell'intermediario contraria ai doveri di trasparenza, correttezza, lealtà e buona fede contrattuale, anche in relazione alla migrazione del conto, da *online* a fisico, di fatto imposta al cliente.

In via preliminare il Collegio deve rammentare, pur in assenza di alcuna eccezione dell'intermediario sul punto, che secondo quanto previsto dalle Disposizioni ABF – sez. VI, par. 1, in sede di repliche *“resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale”*, così come nelle controrepliche *“resta comunque preclusa la possibilità di proporre ulteriori eccezioni processuali e di merito relative alle circostanze, già esposte nell'atto introduttivo, che non siano state oggetto di contestazione nelle controdeduzioni”*. Per altro, sul punto ritiene che, fatta eccezione per la contestazione in ordine alla migrazione del proprio conto corrente presso la filiale fisica della banca, le altre domande e contestazioni risultano consequenziali alla condotta assunta dalla parte resistente nel procedimento.

Passando al merito della controversia, il Collegio accerta che, dalla documentazione in atti, risulta in ogni caso come nel corso del procedimento l'intermediario ha rilasciato una nuova carta prepagata, a condizioni diverse, ma ha integralmente rimborsato a parte ricorrente, in data 13 novembre 2025, €. 10,00= relativi al costo di attivazione della carta ed €. 20,00= relativi al contributo per la proposizione del ricorso. Deve, quindi, dichiararsi sul punto la cessazione della materia del contendere.

Non possono, invece, trovare accoglimento le ulteriori domande svolte da parte ricorrente nel ricorso (rilascio della carta alle medesime condizioni e risarcimento dei danni patiti). Sul punto, si osserva preliminarmente che il documento di sintesi e l'articolato normativo della carta prepagata, prodotti da entrambe le parti, indicano, tra l'altro, il costo di €. 0,00= per le commissioni di ricarica a mezzo di bonifico SEPA, mentre non prevedono alcuna disciplina specifica in ordine al rilascio di un nuovo strumento di pagamento alla scadenza del vecchio.

In mancanza di una espressa previsione contrattuale sul rinnovo della carta, il Collegio non può disporre che la banca continui ad applicare le medesime condizioni economiche; d'altra parte, il cliente ha, comunque a disposizione, lo strumento del recesso dal rapporto, ove ritenga di non poter accettare le sfavorevoli condizioni alle quali sarebbe assoggettata la nuova carta.

Da ultimo, parte ricorrente non ha fornito alcuna prova in merito alla reale sussistenza del danno patrimoniale che afferma di aver subito in conseguenza della condotta dell'intermediario e, in particolare, del ritardo nel rilascio del nuovo strumento.

P.Q.M.

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

IL PRESIDENTE