

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente, nel proprio ricorso, afferma che:

- in data 20/06/2025 contattava l'intermediario ai fini della riemissione della propria carta;
- l'operatore gli proponeva l'accredito di € 4.000,00 sul conto corrente a tasso agevolato 10% (non 18%) con facoltà di rimborso immediato senza costi;

- fidandosi, acconsentiva;
- in seguito, si avvedeva che il tasso applicato era quello ordinario (superiore al 18%) e che la carta non veniva riemessa;
- i reclami inviati hanno avuto esito negativo; la richiesta di accesso alla registrazione della telefonata non ha avuto alcun riscontro.

Pertanto, chiede la restituzione degli interessi applicati in eccedenza rispetto al tasso originariamente proposto oltre al risarcimento dei danni.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa, sostiene che:

- il cliente ha stipulato il contratto di linea di credito n. **7464 in data 08.10.2017;
- tale rapporto si configura come un vero e proprio conto aperto, con cui il titolare può effettuare diversi utilizzi successivi nel tempo (ad es. acquisti/pagamenti nei circuiti internazionali, prelievo contanti presso ATM, richiesta di somme di denaro c.d. "anticipo contanti" tramite assegno o bonifico, etc.), caratterizzato da una durata indeterminata e da un tasso variabile e, pertanto, privo di un piano di rimborso predeterminato;
- il Ricorrente ha ricevuto ogni informazione in merito alle condizioni contrattuali ed economiche del rapporto di credito, in piena conformità a tutte le normative di riferimento, che, con specifica sottoscrizione, ha espressamente dichiarato di ben conoscere ed accettare integralmente;
- in data 20.06.2025, il cliente, all'esito di un colloquio telefonico in cui gli venivano prospettate varie soluzioni, ha deciso di utilizzare la suddetta linea di credito per un'operazione di anticipo contanti (come previsto dall'art. 4 delle condizioni contrattuali) e ha richiesto e ottenuto dall'intermediario l'erogazione dell'importo di € 4.000,00;
- il suddetto utilizzo della linea di credito è stato autorizzato con un'apposita *One Time Password* (di seguito OTP), inviata tramite SMS all'utenza telefonica registrata nei nostri archivi e riconducibile univocamente al Ricorrente. Il testo assolutamente parlante di tale messaggio riporta la chiara indicazione che l'inserimento del codice OTP fornito era necessario per autorizzare l'operazione di anticipo contanti, con indicazione dei relativi tassi di interesse;
- il processo è stato caratterizzato da un diretto coinvolgimento del cliente, senza il cui consapevole intervento l'operazione in questione non avrebbe potuto concludersi; proprio per questo, non è stata effettuata alcuna registrazione di vendita e dunque non è possibile dare seguito alla richiesta di invio avanzata in tal senso da parte Ricorrente;
- appare evidente che il cliente è stato informato espressamente dei tassi applicati e delle condizioni contrattuali dell'operazione di anticipo contanti richiesta;
- infine, una volta autorizzata la transazione, è stata pubblicata nell'Area Clienti del Ricorrente anche un'apposita comunicazione riepilogativa delle condizioni economiche dell'operazione effettuata;
- dall'infondatezza delle contestazioni avanzate nel ricorso deriva anche l'infondatezza della domanda di condanna alle spese della procedura arbitrale e della richiesta di risarcimento dei danni. In merito a quest'ultima si evidenzia che tale domanda risulta generica, non circostanziata

e non provata, in particolare per quanto attiene al nesso causale tra la condotta della banca e gli asseriti danni.

In sede di replica il ricorrente ha risposto che:

- il 20.06.2025 contattava il servizio clienti dell'intermediario esclusivamente per segnalare il mancato ricevimento della propria carta di credito e richiederne la riemissione;
- nel corso di tale chiamata di servizio, l'operatrice, approfittando della sua richiesta, gli ha proposto una soluzione presentata come vantaggiosa: per ottenere un tasso di interesse agevolato al 10% per tutte le operazioni successivamente effettuate con la carta oggetto della richiesta di remissione (contro il tasso ordinario superiore al 18%), gli è stato proposto accettare un'operazione di anticipo contanti di € 4.000,00 sulla linea di credito associata;
- gli è stato espressamente assicurato che avrebbe potuto restituire l'importo anche il giorno successivo senza alcuna penale o costo aggiuntivo;
- indotto in errore da tali promesse, ha dato il proprio assenso verbale esclusivamente in funzione delle condizioni promesse: riemissione della carta, tasso agevolato (10%) e possibilità di recesso immediato e senza oneri;
- ha quindi ricevuto l'SMS con l'OTP, che ha inserito fidandosi delle condizioni illustrate verbalmente dall'operatore;
- solo in un secondo momento ha potuto appurare che: a) la carta non sarebbe stata riemessa; b) il tasso applicato era quello ordinario, pari a un TAEG del 18,29%; c) l'operazione era un normale e costoso finanziamento revolving;
- il consenso è viziato alla radice per dolo ai sensi dell'art. 1439 cod. civ., a fronte di una pratica commerciale ingannevole;
- le dichiarazioni false sull'agevolazione (10%), sulla riemissione della carta e sulla restituzione senza costi costituiscono raggiri idonei a determinare il suo consenso;
- si chiede all'arbitro di ordinare all'intermediario di produrre la registrazione integrale di quella chiamata di servizio;
- quanto ai danni, è evidente che, se fosse stato correttamente informato, non avrebbe mai sottoscritto un finanziamento revolving a tassi elevatissimi su una linea di credito associata a una carta che, a sua insaputa, non sarebbe stata nemmeno riemessa;
- avendo già provveduto a restituire integralmente il capitale di € 4.000,00 alla Banca, le richieste si limitano ora al rimborso di tutti i costi ingiustamente applicati su un'operazione nata da un inganno e al risarcimento dei danni patiti;
- il danno economico è quantificabile negli interessi e oneri già pagati;
- quanto al danno non patrimoniale, la condotta della Banca ha cagionato disagio psicologico e stress, grave perdita di tempo e lesione della fiducia.

A ciò, parte resistente ha controreplicato:

- come già dedotto, l'utilizzo di € 4.000,00 è stato autorizzato a seguito di un colloquio commerciale nel corso del quale l'operatore proponeva varie soluzioni, tra cui la possibilità di ottenere un anticipo contanti da rimborsare secondo modalità revolving a tasso ordinario, oppure in modalità promozionale a tasso fisso;
- lo stesso ricorrente conferma di aver inserito l'OTP senza leggere attentamente il relativo contenuto e "fidandosi" di quanto sarebbe stato esposto oralmente dall'operatore;
- si ribadisce che non è stata effettuata alcuna registrazione e l'intermediario non può pertanto essere condannato a produrre qualcosa che non esiste;
- si precisa che è stato proposto al cliente, in ottica conciliativa, il rimborso di € 70,13, pari agli interessi e alle spese corrisposte per il rimborso dell'operazione di € 4.000,00. Tale proposta è stata tuttavia rifiutata dal cliente.

DIRITTO

Il ricorrente è titolare di un contratto di linea di credito con carta n. **7464 c.d. linea di credito revolving a tempo indeterminato. A suo dire, l'intermediario avrebbe tenuto una condotta scorretta per avergli proposto telefonicamente, nel giugno 2025, un accredito di € 4.000,00 a determinate condizioni (tasso agevolato del 10%, con facoltà di rimborso immediato senza costi), seguito però dalla stipula di un contratto a condizioni diverse (applicazione del tasso ordinario, superiore al 18%). Sostiene, inoltre, che il contatto telefonico con il servizio clienti dell'intermediario fosse funzionale, nelle sue intenzioni, unicamente alla richiesta di remissione della carta di credito collegata al rapporto, che non sarebbe stata poi evasa.

L'intermediario ha ricostruito la vicenda in termini diversi da quelli di cui al ricorso, affermando che:

- il ricorrente ha stipulato il contratto di linea di credito n. *****7464 in data 08.10.2017, ricevendo tutte le informazioni precontrattuali necessarie previste dalla normativa (come risulta anche dalla sottoscrizione specifica apposta sul contratto);
- in data 20.06.2025 il cliente ha deciso di utilizzare la suddetta linea di credito per un'operazione di anticipo contanti, ottenendo l'erogazione dell'importo di € 4.000,00;
- tale operazione è stata richiesta dal ricorrente telefonicamente e autorizzata con un apposito codice OTP, inviato tramite Sms al recapito telefonico fornito in fase di stipula del contratto;
- a seguito dell'erogazione è stata fornita e inserita nell'area personale un'apposita comunicazione riepilogativa delle condizioni economiche dell'operazione

Sulla conoscenza delle condizioni del prestito, l'intermediario ha prodotto copia del contratto perfezionato tra le parti, relativo a un'apertura di credito revolving, con carta, a tempo indeterminato.

Il contratto risulta sottoscritto in data 08.10.2017, a tempo indeterminato, e prevede un importo totale del credito pari a € 3.000,00, un TAN del 15,36% e un TAEG del 21,41%.

Il ricorrente ha espressamente sottoscritto la dichiarazione di aver ricevuto copia completa della richiesta di finanziamento, compilata in ogni sua parte e il modulo SECCI. Ha quindi dichiarato di ben conoscere le Condizioni Generali del contratto, richiedendo espressamente la linea di credito.

Sull'erogazione del credito, l'intermediario ha allegato un documento dal quale si evince che in data 20.06.2025, alle ore 12:51, è stato inviato al numero di cellulare del ricorrente un sms contenente l'OTP per autorizzare l'operazione di anticipo contanti. Il testo "parlante" di tale messaggio riporta l'indicazione che l'inserimento del codice OTP fornito era necessario per "autorizzare l'operazione di ANTICIPO CONTANTI di € 4.000,00 il 20/06/2025" e indicava i tassi di interessi applicati: "TAN fisso 16,92%, TAEG del 18,29%".

È in atti, inoltre, la comunicazione riepilogativa dell'operazione di richiesta di anticipo contanti, che l'intermediario dichiara di avere caricato nell'area riservata.

Il Collegio osserva che, ferme le modalità di utilizzo della linea di credito indicate in contratto, non risultano chiare le modalità con le quali sia stato concordato ed elaborato il piano di rimborso dell'utilizzo di € 4.000,00.

Nello specifico, il messaggio contenente l'OTP, dopo aver riportato l'importo finanziato, il TAN e il TAEG, si limita a indicare che "l'importo sarà rimborsato secondo le modalità e con i costi previsti dal contratto di apertura di Linea di Credito". Allo stesso modo, la comunicazione riepilogativa dell'operazione afferma che "l'importo sarà rimborsato secondo le modalità e con i costi previsti dal Contratto di Apertura di Linea di Credito".

Sia il messaggio che la comunicazione riepilogativa richiamano dunque le modalità e i costi convenuti nel contratto, il quale tuttavia prevede più opzioni per il rimborso.

Non è quindi noto come sia stato pattuito il rimborso dell'utilizzo.

Sul punto, le indicazioni fornite in contratto e nel SECCI non sembrano risolutive.

Il contratto non prevede in alcuna sua parte condizioni economiche diverse a seconda dell'operazione richiesta: le condizioni economiche contenute nell'OTP via sms non risultano essere state previamente indicate nella documentazione precontrattuale inerente la linea di credito né oggetto di separata informativa precontrattuale ad hoc.

In una fattispecie simile avente ad oggetto l'utilizzo di somme nell'ambito di una linea di credito perfezionata tramite OTP e in presenza di evidenze documentali del tutto analoghe, un precedente del Collegio di Torino, al quale si ritiene utile fare in questa sede richiamo, ha ritenuto, in forza dell'art. 125 bis TUB, *"che il ricorrente abbia il diritto di vedersi rimborsati gli interessi corrisposti, in considerazione dell'assenza di indicazioni chiare sulle effettive condizioni di rimborso del finanziamento"* (cfr. decisione n. 3868/2025).

Nel caso di specie, tuttavia, il ricorrente ha dato atto di aver già provveduto a restituire la somma finanziata di € 4.000,00, formulato domanda di condanna avente ad oggetto unicamente la restituzione dei maggiori interessi rispetto al promesso tasso del 10%, salvo poi precisare, in sede di replica, la richiesta di restituzione di tutti gli importi versati a titolo di interessi, oneri, spese e quote assicurativa calcolati in complessivi € 88,00.

A tale proposito si precisa che la superiore quantificazione non viene dettagliata in quanto il ricorrente non specifica i criteri di calcolo utilizzati.

Dall'esame degli estratti del rapporto in atti, in ogni caso, è possibile trarre evidenza dei seguenti addebiti di costi/interessi avvenuti in relazione all'utilizzo di € 4.000,00:

- premio periodico assicurazione di € 5,88, mese di giugno 2025;
- premio periodico assicurazione di € 5,88, mese di luglio 2025;
- addebito interessi per € 58,37.

L'importo complessivo addebitato al cliente risulta quindi essere pari a € 70,13 che, tra l'altro, corrisponde all'importo che l'intermediario avrebbe già offerto in via conciliativa e al quale il Collegio ritiene di potersi attestare.

Da ultimo, quanto alla richiesta di risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali svolta dal ricorrente, il Collegio osserva che, secondo il costante orientamento dei Collegi, il risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) presuppone la dimostrazione della effettiva esistenza ed entità dei danni medesimi, non potendo essere invocato un danno *in re ipsa*.

La concreta sussistenza del danno deve quindi essere provata, anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa, ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione.

Nel caso di specie, il ricorrente si limita a formulare una generica richiesta risarcitoria senza specificare i danni subiti, né produrre alcuna documentazione a supporto.

Pertanto, il ricorrente non ha neppure allegato, prima ancora che provato, quale sia l'asserito pregiudizio subito in conseguenza della censurata condotta dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 70,00.

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