

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) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FORMAGGIA

Seduta del 14/04/2026

FATTO E DIRITTO

La ricorrente, nel ricorso presentato, afferma che in data 15/09/2025 aveva eseguito un bonifico per l'acquisto presso il sito "Rosemar.shopping" di una lavatrice a favore di altri; che presentava denuncia in data 19/09/2025.

Chiede che le "venga risarcita la somma di € 326,90 sottratta con l'inganno, anche con tacito consenso della Banca che continuano ad assecondare questi truffatori, ad oggi liberi di operare...."

L'intermediario, nelle controdeduzioni, sostiene che il ricorso è inammissibile per carenza di reclamo preventivo; che la rappresentazione dei fatti presentata dalla cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stata la stessa cliente ad effettuare l'operazione sul sito internet aperto online in data 1/08/2025; che il beneficiario del bonifico ha un conto corrente presso la resistente; che di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010.

Conclude chiedendo di dichiarare l'inammissibilità del ricorso per mancanza di prodromico reclamo e l'infondatezza nel merito, stante la condotta gravemente colposa della cliente e l'esclusione di qualsiasi responsabilità dell'intermediario.

Si osserva che la cliente, in sede di presentazione a mezzo web del ricorso, ha dichiarato di aver presentato reclamo scritto all'intermediario in data 23/09/2025 (8 giorni dopo la truffa) e di non ricevuto risposta. Al contrario, l'intermediario ha eccepito la mancata presentazione del preventivo reclamo.

Dagli atti non risulta evidenza di alcun reclamo, bensì di un modulo di contestazione presentato peraltro nei confronti di un altro intermediario. In ogni caso, si osserva come, nella controversia in oggetto, parte resistente sia la banca beneficiaria del bonifico; pertanto, l'eventuale presenza di un modulo di disconoscimento non avrebbe comunque assunto rilevanza ai fini dell'eccezione in esame.

Si evidenzia, inoltre, come la cliente, dinanzi all'eccezione sollevata dall'intermediario nelle controdeduzioni, non abbia svolto alcuna obiezione, omettendo di produrre repliche, e facendo così scadere inutilmente il termine per l'invio dell'atto difensivo.

Come noto, le *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”* emanate dalla Banca d'Italia con il provvedimento del 18 giugno 2009, nel testo vigente, stabiliscono espressamente che *“Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario”* (Sez. VI, par. 1).

Il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 5304/2013 e con quella successiva n. 15400/2021, ha ritenuto che *“la presentazione necessaria del reclamo preventivo configura una vera e propria condizione di procedibilità per il valido esperimento della procedura ABF, sicché il mancato esperimento della condizione di procedibilità, in quanto tale, integra l'inesistenza di un presupposto dell'azione, che può essere rilevata d'ufficio, con la conseguenza che l'Arbitro può definire in rito la procedura, senza entrare nel merito della stessa.”*

In linea con tale statuizione, si pone il consolidato orientamento dell'Arbitro, secondo cui la presentazione del preventivo reclamo rappresenta una condizione di procedibilità del ricorso, di cui il Collegio può rilevare d'ufficio la mancanza, che determina l'inammissibilità del ricorso stesso (*ex multis*, Collegio di Milano, decisioni n. 4215/2023, n. 25181/2021 e n.19463/2020).

Considerata assorbente la questione preliminare, non si procede all'esame del merito della controversia ed il ricorso deve essere dichiarato inammissibile.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE