

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA GENOVESE

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario nella fase del reclamo, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di disporre il rimborso della somma di Euro 300,00 addebitata a titolo di interessi a causa della sottoscrizione di un contratto relativo ad una carta di credito revolving, collegata ad una linea di credito, fattole sottoscrivere in modo scorretto dalla banca. A sostegno delle pretese, deduce che: (i) nel mese di luglio 2024 la consulente dell'intermediario resistente (anche intermediario A) le proponeva una carta di credito a costo zero, in alternativa a quella tradizionale di cui era intestataria fino a quel momento; (ii) la consulente riferiva che poteva essere usata anche per rateizzare i pagamenti; fidandosi di quanto riferitole dalla banca di cui era cliente da molto tempo, sottoscriveva il contratto; (iii) effettuava il primo acquisto nel mese di agosto 2024; successivamente, un altro a marzo 2025. In modo casuale, nel corso di una telefonata con un altro intermediario, scopriva che con gli acquisti fatti con la nuova carta aveva acceso un finanziamento; (iv) pertanto, in data 21.03.2025, inviava una mail alla propria consulente bancaria, chiedendole un incontro in banca per avere chiarimenti. In occasione dell'incontro, le veniva detto che avrebbe dovuto sapere che si trattava di una carta di finanziamento e non di credito; (v) le veniva riferito, inoltre, che poteva controllare i propri movimenti sul proprio profilo online; di cui tuttavia non aveva mai avuto le credenziali e che

venivano attivate solo quel giorno; (vi) non ha più utilizzato la carta e ne ha chiesto il blocco; (vii) ha chiesto alla sua consulente la restituzione degli interessi che stava pagando, ma non ha ricevuto riscontro; (viii) ha chiuso il suo conto corrente acceso presso l'intermediario A e sta estinguendo le rate della carta pagando tramite bollettini; (ix) ha diritto alla restituzione totale degli interessi, alla luce della scarsa trasparenza delle informazioni ricevute, non avendo nemmeno avuto copia del contratto prima del 24.03.2025; (x) gli intermediari hanno omesso di dirle che stava attivando un finanziamento di cui non aveva bisogno e che non voleva; (xi) al momento della consegna della carta non le sono stati forniti i documenti illustrativi delle sue caratteristiche e delle conseguenze del suo utilizzo.

Costituitosi, l'intermediario A, in via preliminare, eccepisce il proprio difetto di legittimazione passiva e chiede all'Arbitro di dichiarare inammissibile il ricorso, sul rilievo che: 1) non è titolare del rapporto giuridico controverso; 2) il contratto in questione, infatti, è stato stipulato con l'intermediario B e ha ad oggetto una carta di credito emessa da quest'ultimo; 3) la parte ricorrente è stata intestataria del conto corrente n. **371, estinto nel luglio 2025; 4) è stata in possesso di tre carte di credito/debito; 5) la carta oggetto del ricorso è stata rilasciata da un'altra società partecipata, che è l'unica parte legittimata passivamente, nella sua qualità di emittente la carta; 6) quando ha sottoscritto il contratto, la ricorrente è stata consapevole del fatto che la carta veniva rilasciata dall'intermediario B. Nel merito, chiede disporsi il rigetto del ricorso sul rilievo che: a) il personale dell'agenzia ha illustrato le caratteristiche della carta di credito, ossia che la stessa era collegata ad una linea di credito di Euro 3.000,00 mensili, ed ha chiarito le modalità di utilizzo, con una adeguata informativa precontrattuale, come emerge dalla documentazione allegata in atti; b) pertanto, nessuna responsabilità è attribuibile alla banca, né è possibile imporre un obbligo di procedere al rimborso degli interessi.

In sede di repliche, la parte ricorrente deduce che: (i) al momento della proposta di sottoscrizione del contratto relativo alla carta di credito emessa dall'intermediario B e collocata dalla parte resistente presso una sua filiale, le era stato detto che lo strumento di pagamento poteva essere utilizzato come normale carta di credito oppure attraverso la possibilità di rateizzare le spese; (ii) non le è mai stata illustrata la procedura di rateizzazione delle spese e tale circostanza non era descritta nella documentazione contrattuale, né sul documento allegato alla carta recapitata presso il proprio indirizzo di residenza; (iii) il contratto della carta riporta l'intestazione della parte resistente e non illustra le modalità del suo utilizzo; (iv) una carta le era già arrivata a luglio 2017, senza che l'avesse chiesta. Le era, quindi, stato spiegato che la sua emissione era legata al mutuo bancario stipulato per l'acquisto della casa; (v) non aveva mai attivato la detta carta, mentre per quanto riguarda quella oggetto di ricorso l'ha attivata fidandosi della consulente; (vi) quest'ultima, al termine dell'incontro avvenuto il 23.03.2025, le ha comunicato che avrebbe fatto in modo che la banca resistente le restituisse gli interessi; (vii) le è stato consegnato un documento che non fornisce alcuna spiegazione su come utilizzare la carta, e che neanche si riferisce a quella che le ha fornito la banca; (viii) la carta ha una doppia numerazione, differente tra fronte e retro, con due codici cvv; (ix) la carta è emessa dall'intermediario resistente e per tale ragione la richiesta è stata correttamente formulata.

DIRITTO

La ricorrente lamenta la condotta scorretta dell'intermediario A che, per il tramite della sua consulente finanziaria, le avrebbe fatto sottoscrivere un contratto relativo a una carta di credito, senza tuttavia chiarire che la stessa era collegata a una linea di credito, con la conseguenza che, in esecuzione del rapporto contrattuale, le sono stati addebitati interessi in modo illegittimo, di cui chiede la restituzione. A sostegno del proprio assunto, produce copia del contratto di "linea di credito con carta" di tipo revolving.

In via preliminare l'intermediario A eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva, più precisamente di titolarità del rapporto giuridico controverso. In particolare, afferma che poiché lo strumento di pagamento in esame è stato emesso dall'intermediario B, quest'ultimo sarebbe l'unico titolare del rapporto contrattuale con la medesima.

L'eccezione preliminare è fondata.

Il Collegio osserva che la verifica della sussistenza della legittimazione passiva dell'intermediario collocatore della carta di credito va compiuta nel senso di ritenere, in linea di massima, sussistente la legittimazione passiva del collocatore in ragione del rapporto contrattuale instaurato tra quest'ultimo e l'utente. Fa però eccezione a quanto appena visto l'ipotesi in cui il prestatore dei servizi di pagamento sia un mero collocatore della carta. Per accertare il ruolo (di "collocatore" oppure di "mero collocatore") rivestito di volta in volta dall'intermediario si deve avere riguardo alla documentazione versata in atti (in presenza di liti concernenti la richiesta di rimborso delle somme sottratte a seguito dell'utilizzo fraudolento delle carte di credito, si vedano, ad es., Collegio di Roma, decisione n. 3801/2025; Collegio di Bologna, decisione n. 5786/2025).

Tanto premesso, consta, sulla base del contratto versato in atti dalla parte ricorrente, che: 1) la carta di credito revolving è stata emessa dall'intermediario B e collocata dall'intermediario A; 2) l'art. 25 delle condizioni generali del contratto individua nell'intermediario B il soggetto cui inviare i reclami e deputato a darvi riscontro; 3) l'intermediario A è un mero collocatore della carta di credito revolving, non ha, dunque, né il potere di riscontrare le richieste dell'utenza in caso di reclami, né altro ruolo rispetto alle vicende relative alla carta in seguito al collocamento.

Per quanto visto, in relazione alla domanda formulata dalla parte ricorrente, il Collegio rileva l'insussistenza della legittimazione passiva, più precisamente della titolarità del rapporto giuridico controverso, in capo all'intermediario A in quanto "mero collocatore" della carta di credito, con la conseguenza che la domanda di rimborso doveva essere formulata nei confronti dell'intermediario B.

Peraltro, non può farsi a meno di notare che anche qualora la domanda fosse stata correttamente svolta nei confronti dell'intermediario B, la stessa non sarebbe stata con ogni probabilità accolta nel merito.

Infatti, dalla documentazione contrattuale sottoscritta e prodotta in atti dalla stessa parte ricorrente (cfr. contratto “linea di credito con carta” di tipo revolving) emergono in modo chiaro sia le caratteristiche della carta (ossia il suo collegamento ad una linea di credito di Euro 3.000,00), sia le modalità di utilizzo della medesima.

Per quanto visto, fatto salvo un eventuale accoglimento dell’impugnazione per vizio del consenso rilevante, il contratto deve dirsi valido ed efficace.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE