

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) BARTOLOMUCCI

Seduta del 14/04/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa con l'intermediario nella fase di reclamo, adiva questo Arbitro deducendo che, in data 09/10/2025, alle ore 19:15 circa, si trovasse in un negozio all'interno di un centro commerciale e, al momento del pagamento dei prodotti scelti, si fosse accorta che le era stato sottratto il portafoglio contenente, tra l'altro, la carta di credito emessa dall'intermediario.

Faceva presente di aver notato in quel frangente le notifiche relative ad alcune operazioni di acquisto *on-line* effettuate con la carta di credito e di aver appurato successivamente che solo una operazione fosse andata a buon fine, provvedendo a disconoscerla.

Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo fraudolentemente sottratto.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale eccepiva in via preliminare l'inammissibilità del ricorso per carenza di preventivo reclamo, poiché la richiesta di rimborso e il reclamo erano stati indirizzati a un altro intermediario, nonché per carenza di legittimazione passiva poiché è mero collocatore della carta utilizzata per effettuare l'operazione fraudolenta.

Nel merito, rilevava che l'operazione contestata fosse stata correttamente registrata, contabilizzata e autenticata con l'inserimento del PIN.

Osservava che la dinamica dei fatti lasciasse ragionevolmente presumere che il PIN fosse conservato insieme allo strumento di pagamento; soggiungeva che tale circostanza denotasse una condotta negligente e imprudente in capo all'utilizzatore dello strumento di pagamento.

Chiedeva, pertanto, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso ovvero il suo rigetto nel merito.

DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di un'operazione di pagamento, successivamente disconosciuta.

In relazione ad essa l'intermediario resistente ha eccepito la propria carenza di legittimazione passiva, nonché l'inammissibilità del ricorso per carenza del preventivo reclamo nei suoi confronti; dalla documentazione versata in atti appare assumere profilo assorbente quest'ultima eccezione in rito, che merita accoglimento.

Al riguardo va ricordato che le Disposizioni della Banca d'Italia che regolano il presente procedimento prevedono che "Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario" (cfr. Sez. VI, par. 1); secondo il consolidato orientamento dei Collegi, la presentazione del preventivo reclamo rappresenta una condizione di procedibilità del ricorso, che determina l'inammissibilità dello stesso (cfr. ex multis Coll. Milano, dec. n. 25181/2021; n. 19463/2020).

Orbene, il modulo di disconoscimento del 14/10/2025 indica specificatamente a quale intermediario indirizzare il reclamo in base alle cifre finali della carta di pagamento utilizzata per i pagamenti indebiti; in base alle indicazioni relative al caso di specie, il modulo di reclamo andrebbe indirizzato all'intermediario terzo e non all'intermediario convenuto.

Emerge pure *per tabulas* che la ricorrente, seguendo tali indicazioni, ha correttamente inviato il reclamo a tale intermediario terzo, che ha anche fornito il relativo riscontro; inoltre dal testo del reclamo si evince che anche il disconoscimento è stato gestito e riscontrato da quest'ultimo.

Ne consegue che il ricorso debba essere dichiarato inammissibile per carenza di preventivo reclamo nei confronti dell'odierno resistente, in qualità di collocatore dello strumento di pagamento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE