

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver subito il furto del portafogli, contenente la carta di debito e la carta di credito, in un centro commerciale, a seguito del quale venivano eseguiti addebiti per € 3.266,48.

Faceva presente che, dopo aver presentato denuncia e contattato la sua banca, fosse stata invitata a rivolgersi all'intermediario emittente la carta, il quale, tuttavia, riscontrava negativamente la richiesta di rimborso; trasmetteva allora reclamo alla sua banca, anch'esso riscontrato negativamente.

Affermava di aver sempre adottato tutte le misure necessarie nella custodia delle carte e dei relativi codici; per cui riteneva che non sussiste da parte sua né dolo né colpa grave.

Evidenziava, da ultimo, che le operazioni contestate risultassero effettuate in Bulgaria.

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

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale eccepiva la propria carenza di legittimazione passiva in quanto mero collocatore delle carte di pagamento in questione, che risultavano emesse da altro intermediario, come poteva pure evincersi dai contratti di rilascio delle carte, i quali indicano che in caso di controversia tra Titolare ed Emittente, il primo può presentare reclamo al secondo tramite i canali indicati.

Evidenziava che la cliente avesse correttamente presentato reclamo all'altro intermediario, che aveva respinto la richiesta.

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

DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto ad ottenere il rimborso del controvalore di una serie di operazioni di pagamento, successivamente disconosciute. In relazione ad essa l'odierno resistente ha eccepito il proprio difetto di legittimazione passiva, rilevando di essere mero collocatore dello strumento di pagamento sottratto alla cliente, emessa da altro intermediario.

L'eccezione è fondata e merita accoglimento.

Emerge documentalmente che il contratto di rilascio della carta di debito, così come quello di rilascio della carta di credito, dispongono che l'intermediario convenuto sia indicato come soggetto collocatore della carta in questione, il cui rilascio è stato richiesto dalla ricorrente ad altro soggetto in qualità di proprietario ed emittente dello strumento di pagamento; la regolamentazione contrattuale prevede pure che – per quanto sia l'emittente che il collocatore possano bloccare la carta nelle ipotesi ivi indicate – sia l'eventuale comunicazione di utilizzo fraudolento, sia l'eventuale furto o smarrimento, vadano comunicati all'emittente, al quale vanno pure indirizzati eventuali reclami.

Risulta pure *per tabulas* che la ricorrente abbia effettivamente indirizzato il preventivo reclamo alla società emittente, prima che all'odierno resistente.

In relazione all'eccezione spiegata, mette conto rilevare che il consolidato orientamento di questo Arbitro ha affermato che la legittimazione passiva relativamente alle domande restitutorie conseguenti gli utilizzi fraudolenti delle carte debba essere solitamente riconosciuta in considerazione del rapporto contrattuale instaurato tra l'utente e il collocatore dello strumento di pagamento, sempre che non si tratti di "mero" collocatore della carta, ovvero di un soggetto che non intrattiene con il cliente alcun rapporto negoziale qualificato, limitandosi a compiere una mera attività materiale di consegna dello strumento di pagamento.

Al fine di discernere quale sia la qualificazione effettivamente assunta dagli intermediari convenuti nel procedimento dinanzi a questo Arbitro, deve naturalmente farsi riferimento – in primo luogo – alle previsioni contrattuali che descrivono il ruolo effettivamente assunto, con particolare riguardo alla gestione dei reclami e di tutte le eventuali controversie insorte intorno all'utilizzo delle carte. Accanto a tale indice primario, possono poi sussistere ulteriori indici quali, a titolo esemplificativo, la denominazione e il marchio; la circostanza che il collocatore abbia risposto al reclamo dell'utente senza segnalargli l'eventuale difetto di legittimazione passiva, e così via.

Nel caso di specie non soltanto le risultanze contrattuali appaiono del tutto convergenti a riconoscere la titolarità del rapporto al solo emittente, ma anche quelle documentali dimostrano che – in riscontro al reclamo – l'odierno resistente abbia reso noto alla cliente il proprio difetto di titolarità del rapporto controverso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE