

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|--|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Prof.ssa Cristiana Maria Schena | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario
Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 15 luglio 2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica.

FATTO

Il 5 giugno 2009 la ricorrente si rivolgeva alla filiale della banca resistente chiedendo la verifica della "validità" di n. 10 traveller's cheques, emessi da altro intermediario bancario, ciascuno di € 200,00 per complessivi € 2.000,00. La ricorrente ha riferito di aver inizialmente nutrito dubbi sulla bontà di tali assegni, ritenendoli falsi o contraffatti, in ragione della loro provenienza, in quanto usati come modalità di pagamento (ed inviati via posta), da parte di una ditta corrispondente del Ghana.

La ricorrente ha riportato che allo sportello aveva appreso che le consuete modalità accertative on line di avvisi di traveller's rubati o contraffatti non venivano più inviati poiché tale forma di pagamento non era "più comune" e che, quindi, era stata invitata a negoziarli ovvero a versarli sul proprio conto, al fine di accertarne dopo "10 giorni lavorativi" il loro buon fine.

Avendo ottenuto rassicurazioni che i cheques sarebbero stati bloccati per i citati 10 giorni, la cliente si determinava a controfirmare gli assegni, che successivamente venivano versati sul conto per la negoziazione.

Al netto della commissione applicata alla cliente venivano attribuiti sul c/c € 1.956,90, somma che appariva allo stato "non disponibile".



Il 18 giugno 2009, la cliente ha riferito di aver contattato il numero verde della banca al fine di ottenere notizie sull'operazione effettuata, poiché l'importo negoziato non risultava ancora "contabilizzato".

Con uno scambio di mail la cliente apprendeva dalla banca che i traveller's cheques erano "considerati valuta straniera e che il tempo di negoziazione [era] di 10 giorni lavorativi" e che quindi la somma sarebbe stata disponibile il 19 giugno successivo.

In tale data la ricorrente ha riportato di aver ricevuto una telefonata dalla filiale con la quale veniva informata che la somma, prima bloccata, era disponibile.

Accertato l'esito regolare della negoziazione, la cliente ha riportato di aver, quindi, proseguito nei rapporti commerciali con la società del Ghana, essendo venuti meno gli iniziali dubbi di affidabilità del partner commerciale.

Il 23 luglio 2009 la cliente ha riferito di essere stata informata, sempre via filo, dalla filiale della banca del ritorno di n. 7 dei n. 10 cheques con "segnalazione di truffa", apprendendo anche che i tempi di verifica per la valuta straniera erano più lunghi dei 10 giorni inizialmente comunicati.

Successivamente, il 28 agosto 2009, la cliente riceveva n. 7 ordini di pagamento sull'estero ciascuno per € 230,00 a fronte di ognuno dei cheques di € 200,00, in quanto come per gli assegni insoluti, era stata applicata una commissione unitaria di € 30,00, che complessivamente portavano a un pagamento di oneri di € 210,00.

Con nota pervenuta alla banca il 17 settembre 2009, la ricorrente proponeva reclamo e, nel riassumere tutta la vicenda che la vedeva coinvolta, lamentava un comportamento non professionale tenuto dall'intermediario, in quanto riferiva che aveva ricevuto presso la filiale di competenza informazioni "incomplete e non corrispondenti al vero" relativamente al trattamento dei traveller's.

Conseguentemente avanzava una richiesta di risarcimento per l'ammontare corrispondente al valore degli assegni negoziati, € 2.000,00, e per le commissioni applicate, nonché per tutte le spese che avrebbero potuto emergere da "l'espletamento della pratica".

L'intermediario dava riscontro alla cliente con nota dell'8 ottobre 2009, sostenendo di aver agito nel pieno rispetto della normativa in materia di conto corrente con particolare riferimento al Foglio informativo presente in filiale e al Documento di sintesi inviato alla cliente il 2 gennaio 2009, che riportava al titolo "*Versamento in conto di assegni e altri titoli*" punto b) che "*gli assegni tratti o emessi sull'estero, gli effetti, le ricevute bancarie e i documenti similari, sono accreditati con riserva di verifica e salvo buon fine.... omissis; la banca ha diritto di addebitare sul conto in qualsiasi momento l'importo dei titoli accreditati nonché di esercitare – in caso di mancato incasso – tutti i diritti e le azioni, compresi quelli di cui all'art. 1829 cod. civ. e ciò nel caso in cui abbia consentito al Cliente di utilizzare anticipatamente l'importo medesimo*".

La banca asseriva, quindi, che nessuna responsabilità poteva esserle addossata e, pur rammaricandosi per il danno subito dalla cliente, sosteneva di non potersene fare carico.

Il 9 febbraio 2010 la cliente, non soddisfatta del riscontro ricevuto, ha proposto ricorso all'ABF, e, nel ricapitolare i fatti descritti, ha avanzato una richiesta di risarcimento pari a:

- € 2.000,00, somma relativa al valore nominale dei 10 cheques di € 200,00 ciascuno;
- € 1.840, importo relativo al totale degli ordini di pagamento con bonifico a favore dell'intermediario emittente per n. 8 traveller's, addebitati ciascuno per € 200,00, in data 17 e 28 agosto 2009, sul conto della cliente, al netto di € 30 per commissioni pagate alla banca per ogni assegno;



- € 45,90, importo relativo alla commissione bancaria versata alla banca per la negoziazione effettuata allo sportello del 5 giugno 2009;
- nonché tutte le varie ed eventuali spese che fossero emerse relativamente all'operazione in controversia.

La ricorrente ritiene di aver diritto a tale risarcimento, in quanto la banca non avrebbe agito in conformità delle disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni bancarie avendole fornito, in fase di consulenza, informazioni erranee e incomplete.

Ha contestato, quindi, quanto riportato dalla banca nella nota di riscontro al suo reclamo affermando che la resistente ha sì diritto, in ogni momento, ad addebitare ovvero a stornare assegni dal conto dei clienti, nonché ad esercitare - in caso di mancato incasso - tutti i diritti e le azioni necessarie, ma solo qualora abbia consentito ai clienti stessi un utilizzo anticipato degli importi per assegni non verificati.

Nella fattispecie, invece, la ricorrente sostiene di aver specificamente richiesto proprio una verifica dell'iniziale bontà e del buon fine dei titoli per poi poterne utilizzare le relative somme.

A riprova di quanto affermato la ricorrente ha riportato il fatto che le era stata data assicurazione che tale accertamento sarebbe stato effettuato entro i 10 giorni, tempistica che ha poi potuto registrare non corrispondente al vero in quanto dei n. 10 dieci assegni ben 7 erano tornati indietro 48 giorni dopo la negoziazione e un ulteriore assegno dopo 60 giorni, cosicché ha affermato di ritenere verosimile che gli altri 2 traveller's, ancora mancanti "probabilmente torneranno indietro in futuro".

Ha sostenuto anche che nella fase di consulenza allo sportello non le sono stati illustrati i contenuti del Foglio informativo al fine di renderla edotta di condizioni, rischi connessi alla transazione che stava ponendo in essere, né le erano stati prospettati i costi, pari a circa il 15% del valore di ogni cheque, nell'ipotesi, poi verificatasi, di effetti contraffatti.

La banca, che ha fatto pervenire le sue controdeduzioni il 29 aprile 2010, entro il termine previsto, ha ribadito la correttezza del comportamento tenuto, ritenuto coerente con la normativa vigente in materia di trasparenza. Ha affermato, infatti, che i danni patrimoniali lamentati dalla ricorrente, sono derivati esclusivamente dalla "truffa commerciale" di cui è rimasta vittima.

La resistente ha affermato che solo dopo aver dato conferma alla cliente "dell'impossibilità" di verificare preventivamente la regolarità dei traveller's, aveva proceduto a disporre il versamento in conto corrente dell'importo di € 1.956,90 (derivante dall'importo totale degli assegni per € 2.000,00 con decurtazione della commissione di negoziazione nei confronti dell'emittente).

Ha sostenuto anche che - coerentemente con il Foglio Informativo, il Documento di sintesi, fatto tenere alla cliente il 2 gennaio 2009 - gli assegni vengono "accreditati con riserva di verifica e salvo buon fine" e che, quindi, il relativo importo sarebbe stato reso disponibile solo dopo che la banca avesse effettuato la verifica e l'incasso.

La banca ha affermato di aver diritto di addebitare sul conto "in qualsiasi momento" l'importo dei titoli accreditati, anche nel caso in cui abbia consentito al cliente l'utilizzo anticipato degli importi stessi, né può ravvisarsi "un eventuale ed ipotetico termine di prescrizione" decorso il quale non possa farsi luogo al riaddebito di tali titoli se insoluti, e ciò anche dopo periodi più prolungati di quelli occorsi nel fatto in esame.

La banca ha sottolineato come dalla lettura della posta elettronica del 6 e del 26 ottobre 2009, fatta tenere dalla ricorrente a seguito del riscontro al reclamo presentato, apparisse una presa d'atto dei chiarimenti ricevuti, in quanto la cliente lamentava di aver constatato come il saldo disponibile registrato dal proprio conto corrente risultasse "ancora parzialmente vincolato dal blocco di indisponibilità dell'importo di € 2.000,00



apposto in via cautelativa all'atto del versamento degli assegni in questione" pur a fronte dell'addebito degli effetti ritornati insoluti.

A comprova di quanto affermato la resistente ha richiamato anche il contenuto della missiva del 12 novembre 2009, nella quale, dando seguito alla seconda mail del 26 ottobre 2009, la banca aveva comunicato alla ricorrente che si era provveduto a ridurre il blocco della disponibilità per i € 2.000, 00 sulla base degli esiti ricevuti.

La banca resistente, nel riportare che la cliente aveva estinto il conto il 25 novembre 2009, ha sostenuto che, alla luce di quanto esposto e documentato, non le possa essere attribuito alcun danno causato alla cliente e, in conclusione, ha chiesto all'Arbitro di ritenere inaccoglibili le richieste risarcitorie formulate dalla ricorrente per complessivi € 3.885,90.

In particolare, ha rilevato la mancanza di fondamento della richiesta di rimborso sia dell'importo di € 2.000,00 (relativo ai n. 10 assegni) sia della somma di € 1.840,00 (importo riaddebitato alla ricorrente a seguito del mancato pagamento degli stessi traveller's), in quanto, qualora in via residuale venisse accolto il ricorso, ciò si tradurrebbe "nell'ingiustificato arricchimento" della ricorrente per una "indebita duplicazione degli importi dei quali, di fatto, richiede la restituzione."

La banca aveva segnalato con mail del 22 febbraio 2010 la ricezione di lettera firmata dalla ricorrente con la quale le era stata comunicata la presentazione del ricorso all'ABF, senza produzione, in allegato, di copia del ricorso stesso, come da vigenti disposizioni.

A seguito di contatti intrattenuti con la ricorrente dalla Segreteria Tecnica, la banca con mail del 22 marzo 2010 ha riscontrato la ricezione di raccomandata a.r. della ricorrente con trasmissione del ricorso e relativi allegati.

DIRITTO

La questione centrale che questo Collegio deve affrontare per la soluzione del caso in esame riguarda la correttezza dell'operato dell'intermediario in merito alla negoziazione dei titoli per cui è causa.

Ora, che la cliente sia stata vittima di un raggio da parte del soggetto straniero che ha provveduto al pagamento con titoli non genuini appare fuor di dubbio. Si tratta, quindi, di chiarire se ed in quale modo l'intermediario abbia potuto, anche solo teoricamente, con la propria condotta, causare e/o aggravare il pregiudizio subito dalla ricorrente a causa del raggio subito dal suo referente straniero.

Appare, invero, a questo Collegio che – anche qualora si dovesse imputare all'intermediario di aver fornito informazioni inesatte in ordine ai tempi di verifica della genuinità dei titoli negoziati e/o un ritardo nello svolgimento di tali attività – alla ricorrente non potrebbe comunque essere riconosciuto alcunché a titolo di risarcimento del danno in quanto difetterebbe il nesso causale tra la condotta dell'intermediario e il danno subito (quantomeno con riferimento alla somma capitale).

Infatti, anche qualora l'intermediario fosse stato in grado di portare a conoscenza della ricorrente in tempi brevissimi (si immagini, ad esempio, in soli tre giorni) il fatto che gli assegni negoziati non erano genuini, quest'ultima si sarebbe vista riaddebitare le medesime somme che, in concreto, le sono state addebitate a distanza di oltre 40 giorni dalla negoziazione; ma ciò non aggrava né diminuisce in alcun modo il danno patito per effetto del raggio che è stato perpetrato per mezzo di un pagamento con titoli non genuini.

Sotto un diverso profilo si deve anche escludere che la banca abbia in qualche modo generato un legittimo affidamento della cliente in ordine alla genuinità dei titoli in



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

questione. Al di là, infatti, della ricostruzione dell'accaduto offerta dalla ricorrente – ma non dimostrata in alcun modo dalla medesima – risulta, invece, documentato il fatto che la banca avesse apposto sulla somma in questione un “blocco di disponibilità” ancora esistente nell'ottobre del 2009 (poi rimosso in seguito a specifica richiesta della ricorrente in quanto ormai inutile all'esito del completamento dell'operazione di negoziazione).

Ciò chiarito in merito al risarcimento della somma capitale, va ora affrontata la questione relativa alle spese sostenute per la negoziazione dei titoli poi risultati contraffatti e delle spese addebitate in seguito allo storno delle somme dei singoli titoli resi impagati.

A questo proposito deve sottolinearsi che la ricorrente dichiara di non essere stata informata, in fase di consulenza allo sportello, delle condizioni riportate nel Foglio Informativo, vigente alla data e presente presso la Filiale, del quale, invece, la banca produce copia in allegato alle controdeduzioni.

Orbene, nel Foglio informativo prodotto dalla banca manca evidenza dei costi applicati per i casi di restituzione di effetti ritornati insoluti, pur essendo stati addebitati alla cliente € 30 per ciascuno degli 8 traveller's addebitati, come da estratto conto al 30 settembre 2009. Si può, invece, evincere che la commissione applicata in sede di negoziazione di cheques, che nella fattispecie in esame è stata pari a € 43,10, è conforme a quanto previsto nel medesimo foglio informativo (ovvero il 2% del controvalore + € 3,10 per ogni negoziazione).

Da quanto appena osservato ne deriva che alla ricorrente vanno sicuramente riconosciute le spese addebitate in sede di restituzione degli effetti risultati insoluti, posto che la legittimità dell'applicazione di queste spese non emerge da alcun documento agli atti del presente procedimento.

Diversa conclusione deve trarsi in relazione alla commissione di negoziazione, pari a € 43,10, posto che la sua ricorrenza nel foglio informativo vigente all'epoca dei fatti è sufficiente a rendere opponibili alla cliente ricorrente le condizioni contrattuali ivi specificate.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario rimborsi alla ricorrente la somma di € 240, corrispondenti a spese di insoluto non previste.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO