

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

- | | |
|------------------------------------|--|
| - Dott. Giuseppe Marziale | Presidente |
| - Dott.ssa Claudia Rossi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Prof. Avv. Saverio Ruperto | Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario per le controversie in
cui sia parte un consumatore |
| - Dott.ssa Daniela Primicerio | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 16 marzo 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 cliente contesta all'intermediario il blocco improvviso della sua carta di credito, avvenuto senza preavviso a decorrere dal 25.08.2009, il che gli ha provocato gravi disagi, in quanto si trovava in quel periodo all'estero, dove non disponeva di altri strumenti di pagamento. La carta, a quanto riferisce il cliente, sarebbe stata poi riattivata, a seguito di numerosi e ripetuti contatti telefonici con il servizio clienti, unicamente per far fronte alle spese alberghiere.

Il reclamo all'intermediario è stato sporto con lettera dell'11.09.2009. In data 22.10.2009, l'intermediario ha risposto al reclamo, dichiarando:

di aver provato a contattare il cliente in data 26.08.2009 "per accertarsi delle numerose transazioni effettuati negli Stati Uniti dopo un lungo periodo di inattività" della carta di credito;

di aver bloccato la carta in via cautelativa, "a seguito dell'esito negativo del contatto";

di aver informato il cliente (in data 27.08.2009) delle motivazioni del "blocco cautelativo";

di aver provveduto alla rimozione del blocco "solo dopo il saldo di quanto dovuto concordato con il cliente entro e non oltre il 23.09.2009".

L'intermediario ha infine precisato che alla data del 22.10.2009 la carta risultava "attiva e utilizzata correttamente".

Con raccomandata a.r. del 02.11.2009 il cliente, per il tramite del suo avvocato, ha contestato in toto la ricostruzione dei fatti prospettata dall'intermediario, precisando in particolare di aver provveduto di sua iniziativa a contattare l'intermediario a seguito del blocco per confermare la regolarità delle transazioni, di cui al ritorno ha prontamente provveduto al saldo, e ritenendo pertanto che nessun motivo lecito poteva esservi per procrastinare il fermo della carta né per richiedere il saldo immediato di quanto dovuto.

Con lettera del 09.11.2009 il cliente ha sottoposto la controversia all'Ombudsman Giuri Bancario, chiedendo la condanna dell'intermediario al pagamento della somma di 2000 euro (o di quella maggiore o minore ritenuta congrua), a titolo di risarcimento dei danni morali subiti. Il cliente ha contestato in particolare il fatto che l'utilizzo della carta dopo un lungo periodo di inattività sia stato considerato dall'intermediario come indizio di anomalia, dal momento che egli, prima di partire per le ferie estive all'estero, aveva avvertito l'intermediario della sua intenzione di utilizzare la carta.

La domanda di risarcimento del danno morale subito a causa del blocco senza preavviso della carta di credito è stata ribadita dal cliente nel ricorso promosso avverso l'intermediario dinanzi a questo Collegio in data 16.12.2009.

L'intermediario ha presentato le proprie controdeduzioni in data 18.02.2010. In tale documento l'intermediario ha respinto ogni addebito, osservando, con riferimento alle motivazioni alla base del "blocco cautelativo", che "il numero elevato di transazioni, il luogo estero di effettuazione (USA), nonché il breve arco temporale, sono stati elementi sufficienti per ravvisare un'anomalia tale da consigliare l'apposizione di un blocco temporaneo" e che tale soluzione appariva "la più opportuna, attesa anche l'impossibilità (...), a causa dei contatti telefonici non andati a buon fine, di verificare direttamente con il cliente l'identità dell'autore delle operazioni e la bontà delle stesse".

L'intermediario ha affermato altresì che nella richiesta di attivazione dell'ultima carta – che faceva seguito a un "lungo periodo di inattività (5 anni)" - non veniva menzionato il motivo dell'attivazione tardiva, né l'imminente viaggio negli Stati Uniti e quindi la necessità di utilizzare la carta per importi elevati. Ha inoltre dichiarato che la modalità di pagamento prescelta dal cliente (bonifico bancario in luogo di RID) – circostanza rilevante "ai fini delle garanzie offerte dai clienti in merito alla loro solvibilità" – avrebbe impedito di rimuovere "totalmente" il blocco almeno fino al 28.08.2009, quando, a seguito di contatto telefonico con il cliente, la carta è stata sbloccata per le sole spese alberghiere. L'intermediario ha infine sostenuto che non gli possono essere imputati i disagi patiti dal ricorrente, che ha scelto di recarsi all'estero sprovvisto di altri mezzi di pagamento.

DIRITTO

Ritiene il Collegio che il ricorso non sia fondato.

Le clausole del contratto che regola l'emissione dello strumento di pagamento oggetto della presente controversia e che è stato prodotto in atti dallo stesso ricorrente attribuiscono all'intermediario la facoltà, in presenza di un giustificato motivo, o comunque in presenza di situazioni che pongono a rischio la sicurezza e/o l'efficienza dei servizi da cui dipende la possibilità di utilizzo della carta, e comunque in caso di uso ritenuto anomalo o a rischio, o in caso di forza maggiore, di sospendere, in tutto o in parte,



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

l'utilizzabilità della carta. La legittimità di una siffatta previsione contrattuale non sembra revocabile in dubbio alla stregua del diritto vigente all'epoca dei fatti per cui è causa, né lo è oggi, a seguito dell'entrata in vigore del d. lgs. n. 11/2010, il cui art. 6 prevede la possibilità che sia convenzionalmente riconosciuta all'intermediario la facoltà di bloccare l'utilizzo di uno strumento di pagamento, in presenza di determinate circostanze, che siano per esempio idonee a generare il sospetto di un utilizzo fraudolento e non autorizzato dello strumento stesso, e pone a carico dell'intermediario l'obbligo soltanto di informare il pagatore del blocco dello strumento, motivando tale decisione, e di informarlo se possibile in via anticipata o al più tardi immediatamente dopo.

Il comportamento tenuto nel caso di specie dall'intermediario appare conforme alla sopra ricordata clausola contrattuale; né sembra potersi riconoscere in detto comportamento una fattispecie di abuso del diritto (secondo i criteri suggeriti da Cass., sez. III civ., 18.09.2009, n. 20106), ovvero ravvisare in esso la violazione dei principi generali di correttezza e di buona fede nell'esecuzione del contratto. L'intermediario ha infatti motivato la propria decisione di blocco temporaneo dell'utilizzo dello strumento di pagamento e ha operato in modo da circoscrivere il sacrificio e la compressione degli interessi dell'altra parte del rapporto contrattuale: infatti, il cliente è stato tempestivamente informato del blocco e questo è stato almeno parzialmente rimosso subito dopo, non appena la situazione è stata chiarita.

Pertanto il danno, che il ricorrente ritiene di aver subito non è qualificabile come ingiusto e non è suscettibile di risarcimento.

In ogni caso, il danno patrimoniale (nelle sue articolazioni del danno emergente e del lucro cessante) non è provato e il danno morale, che costituisce oggetto specifico della domanda risarcitoria svolta dal ricorrente, non è configurabile, alla luce dei principi indicati in materia dalla Suprema Corte ed in base ai quali "la risarcibilità del danno non patrimoniale è ammessa, oltre che nelle ipotesi espressamente previste da una norma di legge, nei casi in cui il fatto illecito violi diritti invulnerabili della persona costituzionalmente protetti" e, in tal caso, a condizione che "l'offesa arrecata al diritto sia grave e il pregiudizio sia serio" (cfr. Cass., sez. un. civili, 11.11.2008, n. 26973).

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE