

Collegio di Milano

composto dai signori:

- | | |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini
Guastalla | Membro designato dalla Banca
d'Italia |
| - Prof. Cristiana Maria Schena | Membro designato dalla Banca
d'Italia |
| - Dott. Dario Purcaro | Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario (Estensore) |
| - Prof. Avv. Alberto Monti | Membro designato da Confindustria di
concerto con Confcommercio,
Confagricoltura e Confartigianato |

nella seduta del 26 maggio 2011 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Il legale rappresentante della società ricorrente, esercente attività commerciale con punto vendita dotato di terminale POS, in qualità di titolare di un conto corrente aperto presso un'agenzia della banca convenuta, inviava in data 17 giugno 2009 una e-mail ad una dipendente della banca chiedendole di verificare le transazioni effettuate con il proprio terminale POS nell'ultimo periodo spiegando che l'aumento delle operazioni con le carte di credito o prepagate lo insospettivano.

Con lettera del 21 aprile 2010 riferiva alla banca di essere stato vittima di operazioni fraudolente effettuate mediante carte di credito, delle quali non poteva identificare il presentatore, e di aver rifiutato ogni ulteriore transazione dal momento in cui aveva avuto prova dell'illecito. Nell'occasione chiedeva il riaccredito di 3 operazioni (di € 627,16; € 562,64; € 343,99 per un totale di € 1.503,79) delle quali era nell'impossibilità di riprodurre la documentazione perché effettuata in valuta estera.

La banca rispondeva in data 23 aprile 2010 comunicando di essere riuscita a risalire alle operazioni relative agli importi di € 562,64 ed € 343,99 riguardanti storni per mancata risposta a richiesta di documentazione e, riguardo all'operazione di € 627,16, invitava la cliente ad effettuare la ricerca del caso.

Con lettera del 4 giugno 2010 indirizzata all'Ombudsman ed alla convenuta, il rappresentante della società chiedeva il riaccredito dell'importo delle operazioni sconosciute, ma senza esito.

Il 18 agosto 2010 la società presentava ricorso all'ABF nel quale ribadiva la richiesta di riaccredito già avanzata con le istanze precedenti ed in particolare degli importi delle seguenti operazioni: n. 2 scontrini di € 460,00, per un totale di € 920,00, stornati il 3



novembre 2009, riconducibili ad operazioni del 26 e 27 maggio 2009; n. 3 operazioni di storno per un totale di € 1.503,79, non documentabili in quanto non riferibili ad alcun movimento di vendita, per importi con decimali non corrispondenti a proprie vendite che vengono effettuate con importi senza decimali, e precisamente: operazione per € 627,16 del 3 luglio 2009; operazione del 10 agosto 2009 di € 343,99, ed operazione del 19 agosto 2009 di 532,64, le ultime due effettuate durante la chiusura del punto vendita per ferie.

Il 28 dicembre 2010 l'intermediario presentava le proprie controdeduzioni con le quali chiariva che le operazioni contestate dal ricorrente riguardano storni di precedenti accrediti di operazioni POS sconosciuti dai titolari delle carte, per i quali la società VISA ha chiesto la documentazione delle relative transazioni. La ricorrente non ha prodotto nei tempi utili la documentazione richiesta, per cui la società emittente ha stornato le transazioni, come previsto dalla normativa vigente.

Il 23 ottobre 2010 la banca ha accreditato alla cliente l'importo di € 1.923,80 corrispondente al totale degli addebiti contestati (al netto di € 519,99 già accreditate in data 6 luglio 2009) e 20,00 euro bonificati alla Banca d'Italia. Concludeva chiedendo la dichiarazione di cessazione della materia del contendere.

Ha replicato la società ricorrente affermando di avere prodotto la documentazione richiesta dalla banca con la massima sollecitudine; che l'importo di € 519,99 non riguarda la materia del contendere perché riguarda altra operazione ed è dovuto; che l'importo complessivo del rimborso richiesto è di € 2.423,79 dal quale, dedotto l'importo di € 1923,80 già bonificato, risulta un saldo a proprio favore di e 499,99 più € 20,00.

DIRITTO

La banca convenuta ha dichiarato di avere riaccreditato alla società ricorrente la somma di € 1.923,80, oltre ad € 519,99 accreditata in data precedente ed euro 20,00 per rimborso delle spese del ricorso.

La società ricorrente sostiene, invece, che l'accredito ricevuto di € 519,99 è attribuibile ad altra causa e chiede che non venga scomputato dalla somma di € 2.463,79 che ritiene complessivamente dovutale; la controversia si è perciò ridotta alla somma di € 499,99 + 20,00.

In base al principio della prova che vige in tutti i procedimenti contenziosi, a colui che vuol far valere un diritto incombe l'onere provare i fatti sui quali la sua domanda si fonda. Nel caso in questione il ricorrente ha negato che l'accredito di € 519,99 effettuato a suo favore dalla banca in data 6 luglio 2009 debba essere computato nell'accredito richiesto con il ricorso, che ammonta a complessivi € 2.423,79, sostenendo che esso riguarda altra operazione che non è oggetto di contesa.

La società ricorrente, però, pur sostenendo che l'importo di € 519,99 accreditato a suo favore dall'intermediario ha una causa diversa da quella indicata dalla banca, non ha provato la pretesa causa diversa.

In realtà l'accredito contestato avvenne il 6 luglio 2009 a seguito di un controllo richiesto dalla ricorrente ad una dipendente della banca con una mail nella quale manifestava sospetti sulla liceità di alcune operazioni effettuate sul proprio terminale POS, quindi, rappresenta proprio il riaccredito dell'importo di una delle operazioni contestate. Questa circostanza, unita al fatto che la tesi sostenuta dalla banca risulta compatibile con l'importo complessivo delle somme richieste dalla ricorrente, mentre la somma pretesa dalla ricorrente non corrisponde all'importo di nessuna delle operazioni contestate di cui all'elenco da essa stessa prodotto, rende credibile la tesi dell'intermediario.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Pertanto la contestazione da parte della ricorrente del conteggio di euro 519,99 nella somma complessiva che le è stata riaccreditata non può essere accolta e deve ritenersi, in base alle prove acquisite, che la ricorrente sia stata soddisfatta dall'intermediario in tutte le sue pretese nei limiti in cui sono state ritenute legittime e sono state documentate.

P.Q.M.

Il Collegio, preso atto di quanto dichiarato dall'intermediario, non accoglie la parte residua del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO