

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri..... Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale..... Membro designato dalla Banca d'Italia (estensore)
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione..... Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 25/01/2011 dopo aver esaminato

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

FATTO

Con reclamo datato 2.8.2010 la cliente chiede il “risarcimento dei danni (materiali e morali) subiti a causa dell’illegittimo ritiro della carta bancomat [...]”. Espone di aver tentato di effettuare, in data 30.7.2010, alle ore 19.44, un prelievo di banconote presso uno sportello bancomat della banca resistente e di essersi vista ritirare la carta dopo aver digitato il codice segreto e richiesto la somma da prelevare. Aggiunge che le sarebbe stato addebitato l’importo di € 100,00 nonostante, come accennato, il prelievo di contanti non fosse andato a buon fine.

I lamentati danni consisterebbero, secondo la prospettazione della ricorrente, nell’impossibilità di usufruire della somma richiesta al momento del prelievo e di prelevare somme presso altri sportelli bancomat. Fa presente inoltre che “lo sportello già da diverse ore risultava mal funzionante senza che alcuno avesse provveduto a risolvere o indicare il problema”.

Al fine di risolvere l’inconveniente la reclamante “si vedeva costretta a contattare il coniuge”, che si trovava in altra città, per procacciarsi il denaro necessario alle “esigenze quotidiane”. Chiede la “restituzione della carta bancomat” e invita la banca a prendere contatti al fine di “definire stragiudizialmente la vicenda”.

La banca risponde con nota datata 10.8.2010, comunicando di aver già provveduto ad inviare al domicilio la tessera bancomat in precedenza “catturata”.

Il ricorso riproduce integralmente quanto esposto con il reclamo, salvo quantificare il richiesto risarcimento dei danni nella misura di € 1.500,00 o nella maggiore o minore somma ritenuta congrua in via equitativa.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Precisa la banca di aver provveduto alla restituzione della tessera bancomat in data 5.8.2010. Espone poi che *“l’ATM [...] risulta gestito da un service esterno in regime di outsourcing”* e che *“nessuna segnalazione di anomalia nel funzionamento dell’apparecchiatura era pervenuta [...] né nella mattinata del 30.7.2010 né nelle ore immediatamente precedenti al verificarsi dell’evento contestato dalla ricorrente”*. Anzi, il giornale di fondo confermerebbe che alle ore 19.04 era stata effettuata un’altra operazione che si era conclusa con la regolare erogazione di banconote senza alcuna segnalazione di anomalia. Ritiene pertanto destituita di fondamento l’affermazione della ricorrente secondo cui lo sportello non sarebbe stato funzionante *“già da diverse ore”*.

Fa poi presente che la direzione della filiale si è attivata *“con ogni tempestività per la rimozione immediata dell’anomalia”* e che *“nessuna differenza contabile veniva riscontrata nella giacenza del contante in uso presso lo sportello automatico e nessun addebito veniva effettuato sul conto corrente della ricorrente”*.

Respinge la richiesta risarcitoria, sia per la componente patrimoniale (*“il danno [...] è oggetto di mera affermazione in quanto privo del benché minimo suffragio probatorio”*), sia per quella non patrimoniale (*“per nulla configurabile il danno morale alla luce dei principi indicati in materia dalla Suprema Corte”*).

Chiede, in conclusione, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Innanzitutto, va affrontato il problema relativo alla competenza di questo Collegio.

Nella specie, secondo quanto già rilevato dal Collegio ABF di Milano, n. 74/2010, anche se *“la tessera bancomat era stata emessa da banca diversa da quella presso la quale avvenne il fatto, si deve tuttavia rilevare come la collocazione in luogo aperto al pubblico di una macchina ATM vale come offerta al pubblico almeno relativamente alla prestazione di servizi di custodia della tessera in essa inserita, con conseguente responsabilità contrattuale del custode. Perciò le controversie in cui si assuma il mal funzionamento delle macchine ATM rientrano nell’ambito di competenza di questo Collegio, né può avere alcuna influenza il fatto che tale servizio sia stato delegato dall’intermediario ad altra società nel regime cosiddetto di outsourcing, posto che l’intermediario risponde del fatto dei propri ausiliari ex art. 1228 c.c.”*.

Superato positivamente il problema della competenza, va affrontato quello, di merito, di verificare se sia o meno provato il fatto lamentato dal ricorrente, ma negato dall’intermediario, al fine di ritenere accertato, o meno, un illecito della Banca e di liquidare il conseguente risarcimento del danno.

Decisivo, al riguardo, si presenta la circostanza che la ricorrente non ha prodotto alcuna evidenza probatoria a supporto del (presunto) addebito e della conseguente richiesta risarcitoria.

Sulla mancata erogazione del contante da parte degli ATM, si deve, in effetti, richiamare la direttiva europea sui sistemi di pagamento, la quale stabilisce che *“nei casi di accertata responsabilità della banca - come ad esempio quello della ‘mancata erogazione’ di contante a fronte di un addebito - il conto corrente del cliente deve essere riportato alla situazione precedente l’operazione, come se essa non fosse mai stata effettuata”*. Nel caso che ci occupa, non è da ritenere sussistente alcuna responsabilità della Banca, perché, se è vero che non vi è stata erogazione del contante, allo stesso tempo non risulta esservi stato addebito alcuno: a supporto di ciò la banca ha allegato il *“giornale di fondo” dell’ATM*, dal quale effettivamente non si evince alcun addebito a carico della cliente.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In proposito, è da ricordare il condivisibile orientamento manifestato dal Collegio ABF di Milano, nella decisione n. 155/2010, secondo cui “le operazioni Bancomat documentate dalle risultanze informatiche delle registrazioni effettuate automaticamente dalle apparecchiature presso le quali sono state eseguite le operazioni stesse sono da ritenersi opponibili al titolare della carta, qualora dal giornale di fondo non risulti alcuna anomalia e la prima quadratura di cassa eseguita sull’ ATM non evidenzi alcuna eccedenza”. Situazione, questa, corrispondente al caso in esame.

Né alcun addebito di negligenza può essere fatto alla resistente, avendo provveduto con ragionevole tempestività ad inviare al domicilio della ricorrente la tessera bancomat in precedenza “catturata”.

Comunque, circa la richiesta risarcitoria, non risulta allegata alcuna prova della sussistenza di un danno patrimoniale degno di rilievo. Quanto al danno non patrimoniale, poi, il fatto lamentato non pare aver determinato conseguenze eccedenti quei disagi e fastidi che la consolidata giurisprudenza non considera risarcibili, perché inevitabilmente insiti nello svolgimento dei rapporti sociali correnti e, quindi, da sopportare entro la soglia della non apprezzabile gravità.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI