



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|---|
| – Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| – Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| – Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| – Dott. Dario Purcaro | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (Estensore) |
| – Avv. Franco Estrangeros | Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato |

nella seduta del 24 febbraio 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

La ricorrente, titolare di un ristorante, con note del 13 e 15 aprile 2010 intratteneva l'ufficio reclami dell'intermediario convenuto esponendo che nell'anno 2009 si era rivolta all'agenzia della quale era cliente per chiedere informazioni sulla chiusura del proprio conto e lo spostamento presso altra filiale.

A seguito di ciò si era presentato presso il suo esercizio un fattorino incaricato dalla banca per la restituzione del POS per cessazione (non richiesta dalla cliente) e la banca, senza autorizzazione aveva addebitato sul conto personale della cliente l'importo della fattura presentata dalla società che gestiva il POS per la disinstallazione anticipata dello strumento. L'addebito aveva avuto come effetto lo sconfinamento sul conto corrente della cliente per circa 1.100,00 €.

La cliente aveva tentato di comporre bonariamente la questione, ma le era stato offerto un indennizzo da lei giudicato insufficiente.

L'ufficio reclami rispondeva alla lamentela della cliente dichiarando di non avere riscontrato alcun motivo di censura a carico dei propri collaboratori, e rilevava come essi avessero agito nel rispetto e nei limiti delle prerogative loro riconosciute.

Insoddisfatta della risposta al reclamo l'interessata ha proposto ricorso in data 26.07.2010, chiedendo di avere in visione la documentazione in base alla quale era stato possibile far cessare il contratto POS, formulando la richiesta di risarcimento danni ed interessi nell'ipotesi in cui non esista una documentazione giustificativa del comportamento dell'intermediario.

Ha controdedotto l'intermediario il quale ha riepilogato dettagliatamente lo svolgimento della vicenda, riconoscendo l'arbitrarietà del proprio comportamento al quale aveva tentato di porre rimedio proponendo alla cliente un accordo che prevedeva l'accoglimento delle sue richieste sostanziali in € 687,78 (comprensivi del rimborso delle spese sostenute per il ricorso).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

La ricorrente non aveva accettato, probabilmente sperando - ad avviso dell'intermediario - nel riconoscimento di un maggior risarcimento del danno.
Concludeva chiedendo al Collegio di contenere l'eventuale risarcimento a favore della ricorrente nei limiti di quanto le era stato già offerto dalla banca.

DIRITTO

Sotto il profilo probatorio l'onere della ricorrente è superato dal riconoscimento della propria colpa da parte dell'intermediario e dalla sua offerta di risarcire il danno causato alla cliente.
Non resta, quindi, che liquidare il danno determinandolo sulla base degli addebiti ingiustamente effettuati dall'intermediario sul conto della cliente, tenendo in considerazione anche gli ulteriori effetti pregiudizievoli derivati alla cliente dalla privazione ingiustificata del POS.
La proposta transattiva della banca è consistita nell'offerta di rimborso della somma di 687,78 €, di poco superiore all'importo della fattura di € 667,78 emessa dalla società di gestione del POS.
Tuttavia l'interruzione repentina del servizio POS è oggettivamente in grado di arrecare ad un esercizio commerciale, specie ad un ristorante, un pregiudizio economico presumibilmente maggiore rispetto al semplice costo della, peraltro illegittima, disattivazione.
Tutto ciò considerato, il Collegio ritiene che il ricorso debba essere accolto e debba essere riconosciuto alla ricorrente il risarcimento del danno che in via equitativa determina in 2.000,00 €.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario riconosca alla cliente la somma complessiva di € 2.000,00, equitativamente determinata.
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 alla ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO