

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri.....Presidente
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta..... membro designato dalla Banca d'Italia
- Dott. Comm. Antonio Nigrellimembro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina..... membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (estensore)

- Avv. Roberto Manzione..... membro designato dal C.N.C.U.

Nella seduta del 29 marzo 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 del 30.9.2009 la cliente, titolare di una carta di pagamento, intimava alla banca emittente, tramite il proprio legale, di *“risarcire il danno causato”* dalla cattura della tessera – verificatasi in data 20.3.2009, in occasione di un prelievo contante presso uno sportello di altro intermediario - nonché *“le spese sostenute per il servizio bancario di cui non ha usufruito per oltre sei mesi e le spese legali per un totale di € 700,00”*.

Al fine di risolvere l'inconveniente, la reclamante aveva contattato il preposto alla succursale della banca emittente, che la aveva rassicurata in ordine all'imminente soluzione del problema, suggerendole peraltro di chiedere ad ogni buon conto la restituzione della carta direttamente all'intermediario presso il cui sportello era stata effettuata l'operazione. Riferisce, inoltre, la ricorrente di avere, a fronte del rifiuto alla consegna opposto da tale intermediario, nuovamente e reiteratamente contattato la banca resistente, ricevendone sempre rassicurazioni in ordine all'imminente restituzione della carta, ancora attiva. Preoccupata per il mancato arrivo della carta e temendo possibili inconvenienti per l'omessa disattivazione, la ricorrente provvedeva, in data 14.9.2010, a bloccarne l'uso.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In data 4.12.2009 la banca emittente riconosceva il disagio occorso e offriva di restituire il costo sostenuto per il canone annuale della carta, pari a € 41,80, mentre declinava la richiesta di rimborso delle spese legali, in quanto non necessarie nell'ambito di un ricorso all'Ufficio Reclami.

Con nota dell'1.2.2010 il legale contestava i contenuti della missiva, rimarcando la gravità del ritardo verificatosi (atteso che la restituzione della carta sarebbe avvenuta solo in data 8.10.2009) e rivendicando la rilevanza dell'attività svolta nell'interesse della cliente. Di ciò sarebbe prova il breve lasso temporale (8 gg.) intercorso tra la lettera di diffida del legale del 30.9.2009 e la definitiva soluzione del problema, oltre all'avvio di trattative col preposto per una definizione transattiva delle pretese risarcitorie.

Con successivo ricorso, del 10.12.2010 si reiterava la richiesta di *“risarcimento danni e pagamento spese sostenute a causa del disservizio per mancato utilizzo della carta di credito (...) per un totale di euro 700,00”* facendo rinvio alla succitata documentazione.

Nelle proprie controdeduzioni la banca ha precisato che il disagio lamentato dalla ricorrente non sembra trovare conferma nelle iniziative assunte dalla stessa durante il periodo di mancata disponibilità della carta e che la quantificazione del danno non appare coerente con l'intensità di utilizzo della carta.

In particolare, quanto al primo aspetto, la banca ha segnalato che, dalla data dell'evento sino al successivo mese di settembre, la ricorrente si sarebbe limitata a intrattenere interlocuzioni verbali (peraltro non provate) con il preposto all'ex Filiale ove era radicato il rapporto e ad attendere l'invio della carta senza assumere ulteriori iniziative né rappresentare particolari disagi. Solo nel successivo mese di settembre, recatasi presso la nuova agenzia di riferimento (essendo stata la “vecchia” filiale chiusa in data 24.4.2009), la ricorrente, su suggerimento del personale addetto, provvedeva a richiedere il rilascio di un duplicato della carta al “numero verde”, ottenendone poi l'emissione in data 18.9.2009, ovvero prima dell'intervento del legale.

Sul secondo aspetto, la banca ha prodotto un estratto conto dall'1.10.2008 al 30.03.2010, al fine di evidenziare la limitata movimentazione della carta nel semestre precedente e successivo alla sottrazione, ricavandone elementi di prova circa l'insussistenza di un danno significativo (infatti, nel periodo considerato, l'utilizzo medio mensile registrato si attesterebbe a euro 295,02).

L'intermediario ha altresì trascritto i contenuti di una corrispondenza interna intercorsa sulla vicenda tra il preposto alla filiale e l'Ufficio reclami, che, oltre a confermare le circostanze di cui sopra, riferiscono di un incontro svoltosi presso la filiale, durante il quale la ricorrente, oltre ad accettare la restituzione del canone annuo, avrebbe chiesto anche il rimborso di ulteriori euro 140,00 a titolo di spese legali. Nel corso dello stesso incontro, a seguito di contatti telefonici intercorsi tra la cliente ed il legale, sarebbero stati richiesti *“danni”* per euro 250,00, in luogo degli originari euro 700,00.

In relazione a ciò, la banca, richiamandosi a un precedente giurisprudenziale del Collegio ABF di Napoli (1093/10), ha precisato di cogliere nell'accaduto non altro che un *“leggero disservizio”*, al quale avrebbe fatto seguito un *“danno sostanzialmente insignificante”* e ha ribadito la propria contrarietà alla richiesta di rimborso delle spese legali, richiamando il carattere stragiudiziale della controversia e l'assenza di negligenze tali da giustificare il ricorso al professionista, anche in tal caso facendo appello a precedenti pronunce dell'ABF (dec. Coll. Milano nn. 1357/10 e 1029/10 e Coll. Roma n. 981/10).

In conclusione, è stato chiesto il rigetto del ricorso, in quanto *“infondato in ragione del concreto svolgimento dei fatti e (...) tenuto conto dell'assoluta mancanza di prove in ordine al danno (...) subito a causa del comportamento della banca”*.

DIRITTO

Il ricorso in esame concerne la richiesta di risarcimento dei danni e delle spese sostenute, per il pregiudizio subito dalla cliente in seguito alla “cattura” della propria tessera bancomat presso uno sportello Atm, avvenuta nel marzo 2009.

La vicenda si è svolta in un lasso di tempo abbastanza lungo, in quanto, avendo in un primo tempo la cliente proposto reclamo presso l’ente emittente la carta, questi l’ha invece indirizzata presso l’intermediario titolare dello sportello presso il quale si è verificato il disservizio. Successivamente, in seguito a rifiuto del secondo intermediario, nel mese di dicembre 2009, la banca emittente ha riconosciuto il disagio e offerto la restituzione del canone annuale della carta, ma non il rimborso delle spese legali, ritenute non necessarie, in quanto espletate nell’ambito di un’attività presso l’ufficio reclami.

La cliente insoddisfatta, a notevole distanza di tempo dal fatto, nel dicembre 2010, ha proposto ricorso per ottenere il risarcimento dei danni e il pagamento delle spese, in particolare legali sostenute, derivanti dal “disservizio” per il mancato utilizzo della carta di credito, quantificandole in Euro 700,00.

Da questa ricostruzione emerge *prima facie* la rilevanza del comportamento “dilatorio” tenuto dalla banca nei confronti della cliente.

La stessa, nelle proprie controdeduzioni, ha precisato invece che il disagio lamentato dalla ricorrente non sembra trovare conferma nelle iniziative assunte dalla stessa durante il periodo di mancata disponibilità della carta e che la quantificazione del danno non appare coerente con l’intensità di utilizzo della carta.

In particolare, quanto al primo aspetto, l’intermediario ha segnalato che, dalla data dell’evento sino al successivo mese di settembre, la ricorrente si sarebbe limitata a intrattenere interlocuzioni verbali (peraltro non provate) con il preposto all’ex Filiale ove era radicato il rapporto e ad attendere l’invio della carta senza assumere ulteriori iniziative né rappresentare particolari disagi.

Solo nel successivo mese di settembre, recatasi presso la nuova agenzia di riferimento (essendo stata la “vecchia” filiale chiusa in data 24.4.2009), la ricorrente, su suggerimento del personale addetto, provvedeva a richiedere il rilascio di un duplicato della carta al “numero verde”, ottenendone poi l’emissione in data 18.9.2009, ovvero prima dell’intervento del legale.

La banca ha inoltre prodotto un estratto conto (dall’1.10.2008 al 30.03.2010), per dimostrare come la cliente avesse, nel semestre precedente, utilizzato in maniera limitata la carta, ad avvalorare pertanto l’insussistenza di un danno significativo.

A completare il quadro l’intermediario ha altresì trascritto i contenuti di una corrispondenza interna intercorsa sulla vicenda tra il preposto alla filiale e l’Ufficio reclami, che riferiscono un incontro svoltosi presso la filiale, durante il quale la ricorrente, oltre ad accettare la restituzione del canone annuo, avrebbe chiesto anche il rimborso di ulteriori euro 140,00 a titolo di spese legali. Nel corso dello stesso incontro, a seguito di contatti telefonici intercorsi tra la cliente ed il legale, sarebbero stati richiesti “danni” per euro 250,00, in luogo degli originari euro 700,00. Ciò a dimostrare, secondo la banca che la stessa cliente avesse contezza di un disagio non eccessivo, così da limitare la propria iniziale richiesta.

In sostanza appare evidente come l’intermediario tenda a sottovalutare la propria negligenza e a enfatizzare “l’inerzia” della cliente nella fase successiva al disservizio.

Questo Collegio osserva che analoghe questioni, in tema di disservizio nella prestazione di strumenti di pagamento, per i quali rileva il comportamento negligente della banca, sono state già affrontate dai Collegi ABF, i quali non sono stati sempre propensi ad accogliere le pretese, o almeno integralmente, del ricorrente.



Si ricordi, in particolare, la decisione n.1093/10 del Collegio Abf di Napoli che ha rilevato come il cliente avesse subito soltanto un *“leggero disservizio”*, al quale avrebbe fatto seguito un *“danno sostanzialmente insignificante”*, e che non fosse fondata la richiesta delle spese legali, richiamando il carattere stragiudiziale della controversia e l’assenza di negligenze tali da giustificare il ricorso al professionista.

Nel caso in esame vi è da rilevare, come si è già anticipato, un atteggiamento marcatamente *“dilatatorio”*, da parte della banca che ha posto la cliente in una posizione di defaticante *“attesa”* di una risposta. Tanto è che continuando ad *attendere* la restituzione della carta, per circa un anno, essa si è infine decisa a chiederne il blocco temendo ulteriori inconvenienti. Indubbiamente, come ha sottolineato la banca, la cliente attuava una movimentazione abbastanza esigua dello strumento di pagamento, ma ciò non poteva esimere l’intermediario, responsabile del blocco immotivato della carta, dal dare una risposta alle sue doglianze in tempo ragionevole e consigliare anche le soluzioni da prendere per ripristinare in tempi adeguati l’utilizzazione del servizio.

Sull’obbligo di diligenza professionale della banca nell’espletamento dei cd *“servizi bancari”*, vi è cospicua giurisprudenza: vale citare Cass. Civ. sez. I, 12 giugno 2007, n. 13777 *“per la quale “La banca, svolgendo attività professionale, deve adempiere a tutte le obbligazioni, con la diligenza particolarmente qualificata dell'accorto banchiere, assunte nei confronti dei propri clienti, non solo con riguardo all'attività di esecuzione di contratti bancari in senso stretto, ma anche in relazione ad ogni tipo di operazione oggettivamente esplicita (art. 1176 c.c.).”*

La medesima decisione, in merito al caso di un correntista, di una banca che aveva subito la *«cattura»* del bancomat a causa di un guasto, ha stabilito che la banca ha *..”l’obbligo di preservare gli apparecchi automatici da eventuali manomissioni pertanto la banca emittente della carta bancomat è responsabile, fino a prova contraria, dell’approntamento dei mezzi meccanici, della loro idoneità e del loro funzionamento”* e comunque degli errori dovuti a dolo o colpa grave (con la conseguenza che può essere ritenuta responsabile per il malfunzionamento del bancomat).

Accertato quindi che la banca ha certamente violato le norme in merito all’esecuzione del contratto, determinando il disservizio lamentato dalla cliente, vi è da rilevare che l’intermediario ha ammesso la responsabilità e già, almeno in parte, fatto fronte ad essa restituendo il valore del canone. In merito alla richiesta contenuta nel ricorso, vi è da rilevare che la cliente non ha prodotto dettagliate evidenze probatorie a supporto dei danni denunciati, formulando una richiesta indistintamente riferita a danni e spese sostenute. Con particolare riferimento alle spese legali, ad una loro specifica considerazione osta, nella prospettiva già dianzi accennata, l’assenza di caratteristiche della controversia – comunque di natura stragiudiziale – tali da rendere effettivamente necessario l’intervento di un legale. Indubbiamente, però, le conseguenze del disservizio, soprattutto per la loro durata, non possono non farsi rientrare nell’area del socialmente tollerabile, avendo costretto la cliente ad una defaticante attività di tutela dei propri interessi, con pregiudizi sicuramente presumibili e tali da essere quindi suscettibili di valutazione equitativa, ai sensi dell’art. 1226 c.c..

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso il Collegio dichiara l’intermediario tenuto al risarcimento dei danni nella misura equitativamente determinata in € 250,00.

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



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI