

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Prof. Avv. Mauro Orlandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Nicola Rondinone | Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario |
| - Prof. Avv. Andrea Tina | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 22 gennaio 2013, 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 controversia verte sull'addebito dell'importo di € 50,00 al ricorrente quale corrispettivo per una richiesta di esito in relazione all'effettuazione di un bonifico estero.

In sede di reclamo – presentato in data 6.3.2012 e non riscontrato dall'intermediario – il ricorrente ha esposto di aver appreso che, a distanza di una settimana dall'esecuzione, non aveva avuto buon esito un bonifico estero *on line*, disposto in data 8.2.2012, *“uguale e identico nelle coordinate e nel nome del beneficiario ad altri”* inviati mensilmente.

Informato dell'occorso il servizio clienti presso l'intermediario, il ricorrente veniva contattato *“dall'ufficio bonifici esteri per attivare una ricerca”*; risultava che il 29 febbraio 2012 la cifra bonificata era stata accreditata al beneficiario.

A fronte della ricerca effettuata, il ricorrente ha lamentato l'addebito di un costo di € 50,00 non esposto tra le condizioni del servizio né precedentemente reso noto al cliente dall'ufficio che ha attivato la ricerca in questione.

In sede di ricorso, il ricorrente ha specificato:

- che la possibilità di ulteriori addebiti è prevista tra le condizioni del servizio *“solo per coordinate errate o incomplete”*, a differenza dell'ipotesi in esame;
- che non è stato informato del carattere oneroso della ricerca intrapresa dall'ufficio bonifici esteri;
- che non possono essere opposti ai clienti i rischi derivanti dall'interposizione di intermediari terzi per il disimpegno del servizio di bonifico per conto della convenuta.

Ha contestato, inoltre, il carattere di *“servizio aggiuntivo”* della richiesta di esito, che invece ritiene *“parte integrante dell'impegno che la banca si assume nell'eseguire il bonifico”*.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il ricorrente ha chiesto che il Collegio ABF disponga “la restituzione della somma di 50 euro addebitata[mi] sul [mio] c/c dalla banca come spesa per richiesta di esito per un bonifico estero da me effettuato”.

Nelle proprie controdeduzioni, presentate, tramite il Conciliatore Bancario, il 26.6.2012, la convenuta ha specificato, tra l’altro:

- importo e generalità del beneficiario del bonifico, residente a Cuba;
- che – in relazione alle lamentele presentate al *call center* in data 14.2.2012 – il ricorrente è stato ricontattato il giorno successivo;
- che, in tale occasione, è stato fornito al ricorrente il numero di transazione con il quale la banca terza, italiana, corrispondente della convenuta, ha trasmesso il bonifico alla banca estera;
- che, nella stessa data, la banca terza ha inviato una richiesta di informazioni a una banca quarta, belga, corrispondente della banca cubana beneficiaria del bonifico;
- che la banca quarta, belga, ha richiesto alla banca terza, con un messaggio telematico, il rimborso di € 50,00 per “*spese di investigazione*”;
- che dal 17.2.2012 la banca terza – “*confermando il pagamento delle commissioni di € 50,00*” – ha contattato più volte la banca quarta e la banca cubana, ricevendo conferma del buon esito del bonifico solo in data 2.3.2012 (accredito avvenuto il 29.2.2012);
- che l’importo di € 50,00 è stato addebitato sul conto corrente del ricorrente in data 5.3.2012;
- che “*la possibilità che vengano applicate spese di commissione reclamate dalla banca corrispondente è chiaramente indicata nello stralcio del foglio informativo per il [conto corrente denominato come previsto dalla banca convenuta – persone fisiche]*”.

Ha, pertanto, concluso ritenendo insussistenti i presupposti per responsabilità in capo alla convenuta in ordine all’esito dell’operazione alla base del ricorso (“*[la convenuta] ha[nno] eseguito, in conformità alle disposizioni vigenti, l’ordine di trasferimento fondi richiesto; conseguentemente alcun addebito è ad essa ascrivibile*”).

La convenuta ha fatto conseguire dalle argomentazioni sviluppate nelle controdeduzioni “*l’infondatezza del ricorso proposto*”.

DIRITTO

La questione che questo Collegio deve affrontare per la soluzione del caso in esame riguarda essenzialmente la tematica delle condizioni economiche applicabili al bonifico verso l’estero alla luce delle clausole contrattuali e della disciplina in materia di trasparenza.

Prima di esaminare nel merito la controversia sembra, tuttavia, opportuno riportare alcuni aspetti essenziali ai fini della decisione.

Parte ricorrente ha prodotto copia della disposizione di bonifico in questione, unitamente ad altra impartita circa due mesi prima e andata a buon fine. Il confronto tra le due non evidenzia anomalie nelle coordinate bancarie del destinatario.

La convenuta non contesta l’esattezza delle coordinate bancarie del destinatario. Riconosce, anzi, di aver eseguito l’ordine di trasferimento fondi in conformità alle disposizioni vigenti.

La convenuta ha prodotto evidenza dei messaggi concernenti le spese di € 50,00 in contestazione:

- a. L’allegato 3b riporta la richiesta dalla banca quarta belga alla banca terza italiana il 16.2.2012 (cfr. all. 3b);



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

b. L'allegato 3d riporta – in data 17.2.2012 - la conferma della banca terza italiana alla banca quarta belga di aver corrisposto l'importo richiesto.

La resistente non ha documentato di aver versato l'importo in questione – che è stato addebitato al ricorrente – alla banca corrispondente.

Le parti non hanno prodotto il contratto di conto corrente.

La convenuta ha prodotto un foglio informativo concernente il servizio dei bonifici esteri. Sullo stesso è indicata, quale decorrenza, la data del 7 maggio 2012, posteriore all'epoca dei fatti contestati (febbraio 2012). Tuttavia lo stesso ricorrente ha richiamato analoga previsione contenuta “nel prospetto delle condizioni di servizio dei bonifici esteri”).

Tale foglio informativo, comunque, prevede l'applicazione delle “spese reclamate dalla banca corrispondente” quale addebito per “commissione per coordinate bancarie e/o intestazione conto incomplete o errate”, come specificamente richiamato dal ricorrente. Non è, nel caso in specie, specificato se per banca corrispondente si intende quella della quale la convenuta si avvale in Italia per rendere il servizio o la corrispondente estera di quest'ultima.

Ciò chiarito e venendo all'esame del merito, è bene ricordare quanto disposto dal D. Lgs. 385/1993 così come modificato dal D. Lgs. 11/2010 (articoli in vigore dal 30.4.2010), il quale, in relazione alla materia oggetto della presente controversia, così dispone:

- Art. 117 (Contratti) “4. *I contratti indicano il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora.*

7. In caso di inosservanza del comma 4... omissis... si applicano:

a) [omissis]

b) gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi al momento della conclusione del contratto o, se più favorevoli per il cliente, al momento in cui l'operazione è effettuata o il servizio viene reso; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto.

- Art. 126-quater (Informazioni relative alle operazioni di pagamento e ai contratti), co. 1 e 3:

“1. La Banca d'Italia disciplina:

a) contenuti e modalità delle informazioni e delle condizioni che il prestatore dei servizi di pagamento fornisce o rende disponibili all'utilizzatore di servizi di pagamento, al pagatore e al beneficiario. Le informazioni e le condizioni sono redatte in termini di facile comprensione e in forma chiara e leggibile. In particolare, l'utilizzatore dei servizi di pagamento è informato di tutte le spese dovute al prestatore di servizi di pagamento e della loro suddivisione. Sono previsti obblighi di trasparenza semplificati nel caso di utilizzo di strumenti di pagamento che riguardino operazioni o presentino limiti di spesa o avvaloramento inferiori a soglie fissate dalla stessa Banca d'Italia;

b) casi, contenuti e modalità delle comunicazioni periodiche sulle operazioni di pagamento.

3. Prima di disporre l'operazione di pagamento l'utilizzatore è informato:

a) dal beneficiario, di eventuali spese imposte o riduzioni proposte per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento;

b) dal prestatore di servizi di pagamento o da un terzo, di eventuali spese imposte per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento”.



Oltre alla normativa appena richiamata, deve essere menzionato anche quanto disposto dalla Banca d'Italia in tema di "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" – Prov. 29.7.2009 e successive modifiche (versione pubblicata sulla GU del 16.02.2011), ovvero che:

- Sez. III – Contratti

Par. 3 (contenuto dei contratti): *"I contratti indicano il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali oneri di mora. Sono indicate, oltre alle commissioni spettanti all'intermediario, le voci di spesa a carico del cliente, ivi comprese le spese relative alle comunicazioni di cui alla sezione IV del presente provvedimento (Comunicazioni alla clientela). Il contratto riporta tutte le condizioni applicate, incluse le condizioni generali di contratto. [...]."*

- Sez. VI – Servizi di pagamento

Par. 4 – Informazione precontrattuale

Par. 4.1 – Contratti quadro

4.1.1 – Informazioni

"Prima della conclusione del contratto gli intermediari forniscono ai clienti almeno le seguenti informazioni:

[...] c) spese e tassi di interesse e di cambio (un elenco completo di tutte le spese, oneri e commissioni a carico del cliente e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci; indicazione dei tassi di interesse e di cambio eventualmente applicati oppure, se il contratto fa rinvio a tassi di interesse e di cambio di riferimento, indicazione del metodo di calcolo dell'interesse applicato, della data pertinente e dei parametri per determinare il tasso; nei casi consentiti, l'avvertenza che le modifiche al tasso di interesse o di cambio di riferimento si applicano senza preavviso e l'indicazione della frequenza e/o delle modalità con le quali l'intermediario deve comunicare al cliente le eventuali variazioni del tasso di interesse)."

4.1.3 Singole operazioni di pagamento rientranti in un contratto quadro

"In aggiunta alle informazioni fornite ai sensi del paragrafo 4.1.1, per ogni singola operazione di pagamento disposta dal pagatore, su richiesta di quest'ultimo e prima dell'esecuzione dell'operazione l'intermediario fornisce informazioni chiare e dettagliate sui tempi massimi di esecuzione e sulle spese che il pagatore deve corrispondere; in caso di pluralità di voci di costo, va data evidenza separata alle singole voci. Le informazioni sono fornite secondo le modalità previste dal contratto quadro."

Ora, a prescindere dal fatto che l'intermediario resistente non ha dato prova di aver effettivamente versato ad un soggetto terzo l'importo che ha addebitato al ricorrente, risulta assolutamente evidente che la somma reclamata dalla banca quarta alla banca terza ed originariamente qualificata quale rimborso per "spese di investigazione" non figura in alcun modo tra le condizioni contenute nel foglio informativo concernente il servizio dei bonifici esteri prodotto dall'intermediario resistente.

Da ciò consegue l'illegittimità del relativo addebito e la fondatezza dell'istanza avanzata dal ricorrente nel presente procedimento.

PQM

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 50,00.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO