

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 dell'11 maggio 2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

In data 9 settembre 2009 il procuratore del ricorrente ha presentato nota di reclamo all'intermediario resistente. Nella lettera si fa preliminarmente presente che il ricorrente è titolare di carta di credito operativa su circuiti internazionali emessa da un intermediario specializzato; che tale carta fu rilasciata dalla banca resistente presso cui il ricorrente ha in essere un rapporto di conto corrente sul quale vengono regolarmente operati gli addebiti.

Il ricorrente, nel corso di un soggiorno all'estero non *"riusciva ad usufruire del servizio di prelievo presso gli sportelli bancomat né a provvedere al pagamento di tutte le spese del soggiorno con la conseguenza di rimanere senza disponibilità monetaria"*; lo stesso, più volte, aveva provveduto a contattare il responsabile della filiale di riferimento, che avrebbe individuato quale soluzione del problema la sostituzione del codice PIN collegato alla carta; ma il nuovo



codice non è mai pervenuto al cliente causando difficoltà a proseguire il viaggio secondo quanto programmato. Il cliente, quindi, non potendo utilizzare la carta è riuscito a far fronte alle spese solo grazie all'aiuto di alcuni connazionali. Il ricorrente, inoltre, riferisce che la carta non ha funzionato dal 12 al 22 maggio 2009 salvo sporadiche occasioni e che al rientro in Italia la carta ha funzionato regolarmente. La nota di reclamo si conclude con la richiesta *“dell'accredito delle spese addebitate nonché di un bonario risarcimento dei danni per il disagio subito”*.

L'intermediario ha fornito risposta in data 4 marzo 2010 ed ha preliminarmente precisato che *“la carta di credito... talvolta è .. fatta oggetto di tentativi di utilizzo illecito da parte di terze persone malintenzionate. La distrazione del cliente, quando non sia destrezza altrui, può provocare danni economici irrecuperabili. In caso di errate digitazioni del PIN all'atto della richiesta di anticipo contanti, il sistema cautelativamente blocca la carta di credito.”* E' stato poi precisato che, proprio con la finalità di prevenire utilizzi fraudolenti, ogni emittente di carta di credito adotta moderni strumenti di analisi e monitoraggio. Facendo riferimento poi a quanto previsto dall'art. 3 del Regolamento Generale (*“L'emittente si riserva la facoltà, in presenza di situazioni che pongano a rischio l'efficienza e/o la sicurezza del servizio elettronico da cui dipende la possibilità di utilizzare la carta, di sospendere in tutto o in parte, il predetto servizio elettronico”*), l'intermediario ha precisato, nella sostanza, che essendosi verificata una situazione potenzialmente pericolosa ha proceduto al blocco della carta per il prelievo di contanti.

Nel ricorso, il ricorrente ha ribadito che l'impossibilità dell'utilizzo della carta, sia per l'anticipo di contanti che per i pagamenti presso gli esercenti convenzionati, ha generato gravi disagi. Ha poi fornito analitico dettaglio dei numerosi e dispendiosi contatti telefonici intercorsi con il responsabile della filiale della banca, lamentando di non aver ricevuto il PIN sostitutivo. E' stato pertanto chiesto l'intervento dell'Arbitro per ottenere dall'intermediario un risarcimento del danno subito *“sia per il disservizio in sé, nonché per l'ansia, il timore, l'imbarazzo patito ad ogni presentazione della carta per il pagamento”*, stimato in € 5.000,00 o in un somma equitativamente liquidata dal Collegio.

L'intermediario ha fatto presente che:



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- il blocco dell'operatività della carta per l'anticipo di contanti è avvenuto in data 22 aprile 2009 a seguito dell'errata digitazione per ben tre volte del PIN personale presso un ATM sito in Hammamet, Tunisia;
- il cliente ha continuato ad utilizzare la carta presso gli esercizi convenzionati come si evince dagli estratti conto allegati;
- solo in data 29 aprile 2009 la carta ha subito un ulteriore "stop" temporaneo in quanto era stato superato il numero massimo di operazioni consentito nell'arco della giornata e che il giorno successivo il cliente ha ripreso l'utilizzo della carta;
- l'invio di un nuovo PIN avrebbe richiesto tempi di emissione e modalità di consegna tali da rendere l'operazione incompatibile *"con le norme di sicurezza e di trasmissione"* dello stesso PIN;
- non corrisponderebbe al vero quanto affermato dal cliente sul mancato funzionamento della carta nel periodo 12-22 maggio 2009 in quanto gli estratti conto allegati evidenzierebbero l'utilizzo in tale lasso di tempo.

Nella nota di controdeduzioni è stato poi precisato che sia il blocco relativo al prelievo di contanti per errata digitazione del PIN sia quello verificatosi per il superamento del numero di operazioni giornaliere hanno carattere automatico. Tali limitazioni di utilizzo risultano comunque contrattualmente previste nell'art. 3 del Regolamento Generale della carta. A conclusione delle controdeduzioni l'intermediario ha chiesto all'ABF di respingere il ricorso presentato dal ricorrente.

DIRITTO

Dall'esame degli estratti conto relativi alla carta e dai documenti allegati dall'intermediario si ha modo di accertare che:

- a. il blocco inerente l'anticipo di contante è stato determinato dall'errata digitazione del PIN per tre volte presso un apparecchio bancomat in Hammamet, Tunisia, dalle ore 12,55 alle ore 13,05 del 22 aprile 2009: trattasi, dunque, di condotta imputabile al preteso danneggiato e incapace perciò di produrre danni risarcibili;
- b. in data 29 aprile 2009 risulta registrata una (sola) operazione di pagamento in valuta presso un esercizio convenzionato per € 249,77, e il successivo blocco appare connotato da ragioni istantanee e non suscettive di significativa



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

protrazione nel tempo; dunque, volendo prescindere dalla ragione stessa della mancata fruizione del servizio, se imputabile o meno, appare incapace di effetti sensibilmente dannosi la sua deficiente erogazione;

- c. in data 12 e 22 maggio 2009 la carta è stata utilizzata presso esercizi convenzionati in Tunisia; all'inverso, non si ha contezza alcuna dei plurimi tentativi di operazione asseritamente compiuti (e di per sé generatori di documenti a stampa, astrattamente producibili nel giudizio e ragionevolmente serbati dal cliente specie in considerazione dell'ampiezza dell'intervallo temporale denunciato come di malfunzionamento) né, *a fortiori*, delle eventuali cause di inibizione all'impiego dello strumento nel periodo 13-21 maggio 2009; cause la cui individuazione è assolutamente decisiva in ordine alla possibilità di riconoscere la fondatezza della pretesa e in ordine alle quali non può, in difetto di prova, disconoscersi almeno in astratto l'imputazione remota al preteso danneggiato (inclusa nella sua auto responsabilità, eventualmente, l'accettazione convenzionale di limiti di utilizzo accidentalmente infranti).

In definitiva, nessuna delle *causae petendi* spese conduce all'accoglimento della pretesa, vuoi in ragione del principio dell'art. 1227, 2° comma, c.c., vuoi per la concorrente carenza di ogni "conseguenza immediata e diretta" ai sensi dell'art. 1223 c.c., vuoi - infine - per il deficit nell'assolvimento dell'onere della prova spettante al ricorrente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI