

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri..... Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Dott. Comm. Domenico Posca Membro 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 25 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

Con nota del 27.01.2010 il ricorrente, titolare di una carta di credito, ha contestato all'intermediario emittente, tramite il proprio legale, di aver proceduto alla revoca della carta "senza alcun tipo di preavviso [e] di motivazione". In particolare, il legale difensore ha lamentato il disagio derivato al suo assistito da tale revoca, avvenuta "nei giorni precedenti" mentre quest'ultimo era in viaggio di nozze all'estero, affermando che l'impossibilità per lo stesso di effettuare spese tramite carta avrebbe trasformato il suo viaggio "in un vero e proprio incubo". Al riguardo, ha inoltre segnalato la mancata prestazione, nell'occasione, di un qualunque tipo di assistenza al proprio cliente da parte dell'intermediario. In relazione a tanto, ha invitato il resistente a riattivare, "con effetto immediato", la carta di credito e ha richiesto il risarcimento "di tutti i danni subiti e subendi imputabili" al comportamento dello stesso, quantificandoli in € 50.000.



Quest'ultimo, con nota del 23.02.2010, ha comunicato di respingere il reclamo sulla base *“delle informazioni”* a disposizione e *“dei risultati delle [...] indagini”* condotte. Al riguardo, richiamando il contenuto di precedenti colloqui, ha preliminarmente specificato che la gestione delle transazioni effettuate tramite carta è svolta da sistemi informatizzati che *“elaborano, in base a vari parametri, tutti i dati relativi ai conti Carta”*. Ha quindi evidenziato che l'ammontare complessivo delle spese effettuate dal cliente nel mese precedente (€ 14.405,25) era risultato *“anomalo rispetto allo standard dello scorso anno (pari a circa € 2.460 al mese)”*. Pertanto, in relazione alla *“prudente valutazione del rischio di credito inerente al servizio di pagamento offerto”* è stata disposta, in via cautelativa, la sospensione temporanea dell'operatività della carta, come peraltro previsto dall'art. 11 del Regolamento inerente alla stessa. Pur confermando che la Carta in questione non prevede limiti di spesa prefissati, ha però specificato che è il Titolare stesso a creare *“un profilo d'utilizzo”*, basato sugli importi mensilmente contabilizzati e saldati. L'intermediario ha reso noto di *“non poter prendere decisioni circa l'eventuale ripristino dell'operatività della carta”* in mancanza delle informazioni richieste al cliente dapprima informalmente e successivamente con nota del 27.1.2010, rimasta peraltro senza riscontro. Ha infine concluso suggerendo *“per il futuro”* al ricorrente *“laddove [lo stesso] ritenesse di dover affrontare spese di importo non ... abituale, di comunicare preventivamente un piano di spesa”* al proprio competente Ufficio.

Successivamente, in sede di ricorso, il cliente, richiamando il contenuto del ricorso e la nota di riscontro dell'intermediario, ha precisato che: a) la sospensione temporanea dell'operatività della carta non gli era stata *“per alcun verso comunicata né verbalmente né per iscritto”*; b) l'affermazione dell'intermediario circa l'assenza di limiti di spesa per la carta in questione *“contrasta in maniera stridente con ... il trattamento riservatogli”*; c) la stessa affermazione è altresì contrastante con l'ulteriore dichiarazione circa la necessità – resa peraltro nota solo a sospensione avvenuta – di una comunicazione inerente alle previsioni di spesa del cliente; d) le informazioni richieste al fine del ripristino dell'operatività della carta sono in realtà già in possesso dell'intermediario, in quanto prodotte *“al momento dell'emissione e concessione”* della stessa. L'istanza avanzata dall'intermediario avrebbe pertanto avuto finalità esclusivamente dilatorie e, *“collocandosi in un momento successivo all'errato comportamento contrattuale dell'intermediario”*, sarebbe stata volta soltanto a ricercare una qualche giustificazione per la sospensione della carta.

In relazione a tanto, il ricorrente ha chiesto all'Arbitro il riconoscimento della somma "allo stato quantificata in € 70.000 ... a titolo di risarcimento per i danni tutti (morali, esistenziali, da mancato godimento del viaggio-vacanza di nozze, patrimoniali ecc.) subiti".

In sede di controdeduzioni l'intermediario ha innanzi tutto puntualizzato che i rapporti con il ricorrente sono disciplinati dal "*Regolamento Generale nonché dal Foglio Informativo e dal Documento di sintesi, consegnati al titolare unitamente al modulo di richiesta della carta*". In particolare, ha precisato che nel Foglio informativo (par. III) e nel Documento di sintesi (par. II, lett. b), "*il limite di spesa non è prefissato a priori*", dipendendo, tra l'altro, dalla "*storia dei pagamenti*" e da "*una valutazione discrezionale delle disponibilità economiche del titolare*". Ha altresì evidenziato che, ai sensi dell'art. 11 del richiamato Regolamento, "*l'utilizzo della carta implica il rilascio di un'autorizzazione, al momento di ciascuna spesa, che può essere negata in tutti i casi in cui possa darsi luogo a sospensione o revoca*" della stessa. Il resistente ha quindi fatto riferimento (art. 21 del Regolamento) al consenso allo stesso rilasciato dal cliente per il trattamento dei dati personali, anche al fine di richieste di informazioni volte "*ad accertare la solvibilità*" del cliente.

Con specifico riferimento ai fatti che hanno condotto alla sospensione della carta, ha precisato che la stessa è stata determinata da un andamento della spesa difforme rispetto agli standard del ricorrente. Più precisamente, il 26.1.2010 quest'ultimo, mentre era all'estero, aveva richiesto alle ore 14:50 di addebitare la Carta per l'acquisto di un gioiello del valore di oltre € 35.000: tale spesa non era stata però autorizzata appunto perché anomala.

Peraltro, il resistente ha precisato di avere contattato la banca del cliente alle ore 14:59 dello stesso giorno, allo scopo di accertarne le disponibilità in conto e quindi autorizzare la spesa. Tuttavia, a seguito delle negative informazioni acquisite, alle ore 15:00 ribadiva telefonicamente al cliente il diniego dell'autorizzazione e gli comunicava altresì la sospensione della carta.

Sempre nella stessa giornata, alle ore 16:10, il resistente riferiva al ricorrente di poter procedere al ripristino dell'operatività della carta solo dopo aver accertato il pagamento dell'estratto conto del 27.1.2010, anch'esso anomalo (€ 14.405), e gli chiedeva l'invio della documentazione finanziaria a supporto del livello di spesa sostenuto nell'ultimo mese nonché dell'acquisto di oltre € 35.000. Tale documentazione non veniva però inviata dal

ricorrente né nella circostanza né successivamente, tanto da legittimare il mantenimento del blocco della carta.

L'intermediario ha infine richiamato il contenuto del riscontro al reclamo.

In relazione a tanto, ha chiesto all'Arbitro di *“accertare la piena legittimità della propria condotta dettata dall'esigenza di una prudente valutazione del rischio di credito e di rigettare integralmente la pretesa [del ricorrente] al risarcimento dei danni ... in quanto assolutamente destituita di fondamento in fatto e diritto, nonché priva di qualsiasi prova documentale”*.

DIRITTO

Ai fini della decisione del ricorso in esame, questo Collegio deve accertare in primo luogo se la decisione dell'intermediario, di sospendere la carta di credito, sia adeguatamente fondata, avendo la banca sostenuto che essa è stata assunta in base alla *“storia”* degli acquisti del ricorrente e a valutazioni sulle sue disponibilità economiche. Vanno a tal fine considerati il *“Regolamento Generale”* nonché il Foglio Informativo e il Documento di sintesi, consegnati al titolare unitamente al modulo di richiesta della carta al momento della stipula del contratto. In particolare, va precisato che nel Foglio informativo (par. III) e nel Documento di sintesi (par. II, lett. b), *“il limite di spesa non è prefissato a priori”*, dipendendo, tra l'altro, dalla *“storia dei pagamenti”* e da *“una valutazione discrezionale delle disponibilità economiche del titolare”*. Ai sensi dell'art. 11 del richiamato Regolamento, *“l'utilizzo della carta implica il rilascio di un'autorizzazione, al momento di ciascuna spesa, che può essere negata in tutti i casi in cui possa darsi luogo a sospensione o revoca”* della stessa. Il resistente ha pure fatto riferimento (art. 21 del Regolamento) al consenso allo stesso rilasciato dal cliente per il trattamento dei dati personali, anche al fine di richieste di informazioni volte *“ad accertare la solvibilità”* del cliente.

Peraltro, l'*“ammontare anomalo della spesa rispetto agli standard del titolare”* è una delle cause per la sospensione e/o revoca della carta riportate dall'art. 11 del Regolamento *“a mero titolo esemplificativo e non limitativo”*. Sul punto si osserva, poi, che il riferimento al giustificato motivo, introdotto dall'art. 33 comma 3 lett. a) del Codice del consumo, operato dal ricorrente, è richiamato in maniera esplicita nel solo documento di sintesi, che però – in mancanza di specifico accordo – non può considerarsi parte integrante del contratto. Si



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

vedano in proposito le precisazioni fornite dalla Banca d'Italia con msg. 514288 del 27.5.04, poi confluite nelle Disposizioni di trasparenza del 29 luglio 2009.

Alla luce della dinamica delle vicende che hanno accompagnato la controversia tra il cliente e la banca si può ritenere che a buon diritto la banca ha revocato la carta, alla luce di una prudente valutazione del rischio di credito.

In merito alla richiesta di risarcimento dei danni (tutti i danni), va ricordato che sulla questione della risarcibilità dinnanzi all'ABF del danno non patrimoniale, l'Organismo "*pur considerato che difficilmente potrà assumere rilievo, per l'ABF, la risarcibilità del danno non patrimoniale*", ha espresso l'avviso di attenersi alla giurisprudenza di Cassazione, che come è noto, si è attestata sulla risarcibilità essenzialmente per lesione di diritti costituzionali inviolabili, ipotesi che non risulta ricorrere nel caso di specie.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI