



IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Dott. Claudia Rossi	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Saverio Ruperto..... ..	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore.
Prof.ssa Liliana Rossi Carleo.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 16.07.2010 dopo aver esaminato

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

Fatto

Il ricorrente, titolare di **carta di credito** emessa dall'intermediario, espone che nei giorni dall'11 al 15 gennaio 2010, in relazione ad un imminente viaggio che aveva previsto di fare all'estero a *[omissis]*, contattava ripetutamente l'intermediario per comunicare l'intenzione di effettuare, utilizzando la carta, un acquisto di importo rilevante, indicato specificamente intorno ai 10-11.000 euro. Intendeva dare un avviso preventivo per verificare la disponibilità della carta e per evitare blocchi cautelativi della carta stessa. Il 21 gennaio 2010 effettuava un acquisto dell'importo di circa 12.000 euro. Il giorno successivo veniva contattato



da un'addetta all'ufficio sicurezza/antifrodi dell'Intermediario, che dopo aver effettuato domande in ordine all'acquisto del giorno prima *"con toni e modi sostanzialmente sgarbati e inammissibili"*, contestava l'importo dell'acquisto, ignorando la preventiva comunicazione effettuata all'intermediario.

Alle ore 11.15 dello stesso giorno il ricorrente contattava nuovamente il servizio clienti dell'intermediario, riuscendo a parlare con un'operatrice che verificava positivamente sul sistema dell'intermediario l'avvenuta segnalazione del cliente in ordine all'operazione poi effettivamente compiuta. Lo stesso giorno il ricorrente riceveva una telefonata dalla propria banca (domiciliataria del RID di addebito dell'estratto conto della carta di credito), che gli segnalava di essere stata contattata dall'intermediario resistente per verifiche sul conto corrente bancario.

Con lettera del 23 gennaio 2010 la società inviava al cliente la seguente comunicazione: *"abbiamo più volte provato a contattarla, senza esito. A scopo cautelativo, la informiamo che le carte a lei intestate ed eventuali supplementari sono state temporaneamente sospese in attesa di chiarimenti"*.

Il 29 gennaio 2010 il ricorrente contattava l'intermediario per chiedere informazioni circa l'avvenuto regolare pagamento dell'estratto conto e apprendeva - solo e soltanto in tale circostanza - che la carta era stata bloccata e che tale sarebbe rimasta fino all'avvenuto pagamento del successivo estratto conto previsto per il 18 febbraio.

Con reclamo in data 1 febbraio (che l'intermediario non riscontrava) il ricorrente chiedeva:

a) copia delle condizioni contrattuali, con evidenza della firma olografa, recanti autorizzazioni da parte del cliente (i) alla sospensione unilaterale della carta di credito, (ii) a chiedere alla banca del cliente indicazioni e dati relativi al conto pur in assenza di un inadempimento, e (iii) a sindacare gli acquisti del cliente, mettendo in dubbio la capacità di sostenere il pagamento;

b) copia del contratto da cui risulti che sugli acquisti effettuati in dollari statunitensi venga applicata una commissione pari al 2% dell'importo (che sulla transazione di cui all'oggetto corrisponde a circa 300 euro).



Con lettera del 5 marzo 2010 l'Intermediario replicava al reclamo del cliente, reiterato in data 24 febbraio, affermando che: a) le attività di indagine presso la banca domiciliataria sono legittime per essere regolate all'art. 21 del Regolamento generale; b) della comunicazione preventiva del cliente, per un probabile disguido tecnico, la società non aveva evidenza; c) la comunicazione del 23 gennaio con cui si comunicava la sospensione della carta in attesa di chiarimenti è una lettera standard che nel caso specifico è stata inviata su richiesta del cliente; d) quanto al tasso di cambio esso è regolato dall'art. 5 del Regolamento generale attualmente in vigore.

Con il ricorso presentato all'ABF, il ricorrente contesta che il Regolamento allegato dall'Intermediario alla lettera del 5 marzo non è quello che egli ha sottoscritto ed eventuali modifiche non sono state a lui comunicate; solo il "nuovo" regolamento prevede delle commissioni di cambio pari al 2% e non invece il contratto che egli ha sottoscritto. Con riguardo alle c.d. "verifiche di solvibilità", afferma che la condotta tenuta dall'Intermediario è contraria ai doveri di diligenza, correttezza e riservatezza, nonché lesiva dei primari diritti all'onore, alla dignità e alla riservatezza. Con riferimento al blocco della carta, ritiene infondato che l'intermediario avrebbe più volte provato a contattarlo senza esito, dati i numerosissimi colloqui con il *call center* e ritiene falsa l'affermazione secondo cui la lettera relativa al disposto blocco della carta sarebbe stata inviata su sua richiesta. Contesta altresì l'affermazione di controparte sulla mancata acquisizione della comunicazione preventiva dell'acquisto (fatta dal cliente) "per un probabile disguido tecnico".

In conclusione, chiede:

1. che gli vengano restituite le commissioni sugli acquisti in dollari statunitensi effettuati nel gennaio e febbraio 2010 – per un importo stimabile in circa 600 euro;
2. che venga effettuato un rendiconto trasparente relativo a tutte le operazioni in Dollari USA per tutti gli anni dal 2000 al gennaio 2010 con richiesta di restituzione delle eventuali commissioni addebitate;



3. di imporre la **trasparenza sulle commissioni addebitate** e la richiesta di sottoscrizione di tale variazione contrattuale peggiorativa a tutti i titolari evidentemente oggetto di comportamenti simili;

4. l'accertamento della legittimità o meno della condotta dell'intermediario ai sensi dell'art. 21 del Regolamento, "*al fine di esperire azione di risarcimento per i danni morali, di immagine, materiali conseguenti, anche in relazione alla diffusione di tutti i dettagli delle mie transazioni personali alla Banca*";

5. la chiarificazione delle condizioni contrattuali, evidenziando i limiti di esercizio del diritto "informativo", che invece si è appalesato discriminatorio e offensivo;

6. l'accertamento della "scorretta condotta commerciale" che ha determinato l'illegittimità del blocco della carta;

7. in caso di accoglimento - anche parziale - delle richieste, la pubblicazione senza limiti di informazione e di mezzo informativo, a spese dell'Intermediario o eventualmente anche a spese del ricorrente, di quanto avvenuto.

Nelle sue controdeduzioni, l'intermediario ha fatto qui tenere le proprie controdeduzioni, con cui contesta "*integralmente la ricostruzione dei fatti e le pretese formulate nel ricorso*" e in particolare, osserva, in primo luogo, di non aver avuto evidenza del reclamo dell'1 febbraio 2010; per cui le contestazioni del ricorrente sulla mancata risposta sarebbero dovute a malafede e a strumentalità.

Osserva inoltre che il Regolamento, debitamente accettato dal ricorrente all'atto della sottoscrizione del modulo di richiesta, prevedeva, tra l'altro, l'espresso consenso affinché l'Intermediario contattasse la banca del cliente per informazioni "*di carattere commerciale, finanziario o, comunque, atte ad accertare la solvibilità, la residenza ed i dati personali del Richiedente titolare, ivi compresi gli estremi del documento di identificazione*" (Art. 21.2.d);

Il Regolamento, prevede altresì la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali dandone informazione ai Titolari "*mediante avvisi inseriti in pubblicazioni, lettere o estratti conto inviati ai Titolari*" e che "*L'uso della Carta da*



parte del Titolare costituisce in ogni caso automatica accettazione del Regolamento vigente al momento dell'utilizzo della Carta "; pertanto la commissione del 2% sui cambi risulta legittimamente applicata, in quanto introdotta con effetto dal 15 novembre 2003 e comunicata ai Titolari sia con una specifica informativa allegata all'estratto conto dell'ottobre 2003, sia in tutti gli estratti conto a decorrere da tale data.

Fa ancora presente che non risulta alcuna annotazione in merito alle "ripetute chiamate" che il ricorrente sostiene di avere effettuato tra l'11 ed il 15 gennaio 2010 per preavvisare la società della spesa in contestazione. Peraltro gli acquisti per i quali si evidenziava un potenziale rischio di credito venivano effettuati con la Carta Supplementare intestata alla moglie del ricorrente.

Afferma inoltre di aver contattato la banca del cliente in virtù dell'autorizzazione concessa ai sensi dell'art. 21 del vigente Regolamento generale della Carta, per richiedere informazioni commerciali sul suo conto. La banca informava che il conto corrente su cui erano addebitati gli estratti conto mensili della Carta era aperto da circa 10 anni ed aveva un andamento regolare su basi attive per cui, pur non essendovi, in base al saldo contabile del conto del cliente a tale data, integrale copertura dell'esposizione raggiunta, riteneva che non vi sarebbero stati problemi per il pagamento ma che, tuttavia, non poteva dare alcuna garanzia nel caso di concessione di ulteriore credito.

Successivamente riusciva a contattare il cliente, il quale confermava di aver effettuato le spese a rischio; in tale occasione il cliente veniva informato che l'operatività della Carta sarebbe stata sospesa sino al saldo del debito in essere. Il ricorrente contestava tale decisione, sostenendo di avere chiamato l'intermediario per informare del suo progetto di spesa ma l'operatore, dopo una verifica delle annotazioni presenti nei sistemi, riferiva di non avere evidenza della suddetta telefonata. A fronte di ciò, il ricorrente chiedeva conferma scritta della sospensione e delle richieste dei chiarimenti e l'intermediario provvedeva il giorno dopo all'invio della lettera standard generalmente adottata nei casi di sospensione per esposizione elevata. Per riguardo nei confronti del ricorrente, considerato che si trovava all'estero, la Carta era mantenuta attiva sino al 29 gennaio 2010.



Precisa ancora che il 19 febbraio 2010 la società inviava alla banca del ricorrente la richiesta di addebito diretto sul suo conto dell'importo di euro 13.072,29, a saldo dell'estratto conto di febbraio ma, tenuto conto che la banca aveva termine per il pagamento entro 26 giorni dalla chiusura contabile e, quindi, sino al 16 marzo 2010, la Carta rimaneva sospesa nell'attesa del buon fine dell'addebito;

Nella replica al reclamo del cliente, venivano forniti i chiarimenti richiesti e veniva altresì allegata la prima pagina del modulo di richiesta della Carta ed il vigente Regolamento che ne disciplina l'utilizzo.

Afferma che sono manifestamente infondate le doglianze del ricorrente relative alle commissioni sui cambi per acquisti in dollari, essendo documentalmente attestato che il ricorrente è stato avvisato dell'applicazione della commissione del 2% e l'abbia accettata con l'utilizzo della Carta; appare quindi infondata la pretesa alla restituzione delle commissioni addebitate dal 2000 al 2010, il cui carattere strumentale è confermato, del resto, dal fatto che il ricorrente non ha effettuato acquisti con la Carta in dollari sino al gennaio 2004. Peraltro tale richiesta sarebbe, almeno parzialmente, irricevibile in quanto relativa ad operazioni poste in essere antecedentemente al gennaio 2007.

Parimenti prive di fondamento sono le contestazioni del ricorrente in merito all'asserita violazione delle norme contrattuali e di legge nell'ambito degli accertamenti effettuati ai sensi dell'Art. 21 del Regolamento. Non corrisponde al vero che gli operatori abbiano rivolto "*domande invadenti le sfere personali e di discredito del titolare*" e, tanto meno, utilizzato "*toni colloquiali offensivi e fuori luogo*".

Quanto alla richiesta di autorizzazione alla pubblicizzazione "*senza limiti di informazione e di mezzo informativo*" dei fatti in contestazione, la domanda è infondata stante il preciso dettato del paragrafo 5 delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" di Banca d'Italia in tema di "Pubblicità dell'inadempimento".

Per tutto quanto sopra evidenziato, l'Intermediario chiede all'Arbitro Bancario Finanziario di accertare la piena legittimità della propria condotta e, per l'effetto,



rigettare integralmente le pretese del ricorrente in quanto assolutamente destituite di fondamento in fatto e diritto, con ogni provvedimento consequenziale.

Diritto

1. Si procede, in primo luogo, all'esame della domanda riguardante la contestata applicazione di commissioni pari al due per cento sugli importi, relativi ad utilizzi della carta, espressi in dollari USA e convertiti in euro. Il ricorrente, in proposito, lamenta che nel contratto originario non era presente una clausola in tal senso e quindi disconosce il diritto dell'intermediario di applicare tale commissione. L'intermediario, al riguardo, fa presente che le norme contrattuali prevedono la facoltà della società di procedere a **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** dandone informazione ai "titolari" mediante "avvisi inseriti in pubblicazioni, lettere o estratti conto" e che "l'uso della carta costituisce in ogni caso automatica accettazione del Regolamento vigente". Inoltre, con particolare riguardo alla commissione del 2%, "introdotta con effetto dal 15 novembre 2003", produce copia di una informativa che sarebbe stata allegata all'estratto conto dell'ottobre dello stesso anno e nei successivi.

Le deduzioni esposte al riguardo dall'intermediario appaiono infondate. Infatti, la materia delle variazioni contrattuali sfavorevoli è regolata da norme di rango primario e secondario cui l'intermediario deve adeguarsi. In particolare, l'art.118 TUB – nel testo vigente nel 2003 – prescrive che "le variazioni sfavorevoli sono comunicate al cliente nei modi e nei termini stabiliti dal CICR", altrimenti "sono inefficaci" (commi 1 e 2). La stessa norma stabilisce che al cliente dev'essere consentito l'esercizio del diritto di recesso senza alcuna penalità, esercitabile entro 15 giorni "dalla comunicazione". La deliberazione CICR del 4 marzo 2003 (art.11) prevede che le variazioni sfavorevoli "sono comunicate al cliente con la **chiara evidenziazione delle variazioni intervenute**", prevedendo per le variazioni generalizzate la pubblicazione sulla G.U. della Repubblica e la comunicazione individuale al cliente.

Le disposizioni emanate al riguardo dalla banca d'Italia (Circ. n.229 del 21 aprile 1999 – Tit.X, Cap. 1. Sez.IV, Par.2) stabiliscono – tra l'altro - che per le



suddette comunicazioni “la banca utilizza un documento di sintesi, che aggiorna quello unito al contratto (sez. II, par. 8, del presente Capitolo), nel quale, anche mediante opportuni accorgimenti grafici (ad esempio, diverso colore o formato del carattere), sono chiaramente poste in evidenza le variazioni intervenute nelle singole condizioni economiche e/o contrattuali. Il documento è datato e progressivamente numerato. Esso contiene l'avvertenza che la comunicazione è effettuata ai sensi dell'art. 118 del T.U. e l'indicazione del termine per l'esercizio del diritto di recesso”. Nelle citate disposizioni si precisa altresì che “Le variazioni unilaterali sfavorevoli al cliente non possono avere effetto anteriore a quello della comunicazione al cliente stesso ovvero, per quelle generalizzate, della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale”.

Da quanto sopra, risulta con innegabile evidenza che **le modalità adottate** dall'intermediario **per comunicare le intervenute variazioni sfavorevoli** al cliente, quali risultano dallo schema di informativa prodotto, **non sono** affatto **conformi a quanto prescritto dalla normativa** sopra citata. Infatti, premesso che non risulta effettuata la pubblicazione sulla G.U., né la comunicazione individuale al cliente, di cui non vi è prova, si rileva che il contenuto della comunicazione stessa non reca alcuna evidenza della modifica contrattuale introdotta, né alcun avviso sulla facoltà di esercitare il diritto di recesso. Né può sopperire a tale aperta difformità dalle prescrizioni di legge l'asserita “accettazione tacita” delle novità normative sfavorevoli attraverso l'utilizzo della carta, risultando tale affermazione in aperto contrasto con i principi normativi sopra enunciati. Ne consegue che la clausola relativa all'introduzione della commissione di cambio pari al 2 per cento deve ritenersi inefficace nei confronti del ricorrente e conseguentemente il ricorso sul punto deve essere accolto, nei limiti qui di seguito indicati. Va in proposito considerato che “non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative ad operazioni e comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007” (Disp. attuative sull'ABF del 18 giugno 2009, Sez.I, par.4).

Pertanto, alla luce delle considerazioni su illustrate, si ritiene che il ricorso, quanto alla domanda in esame, debba essere accolto parzialmente, disponendo che l'intermediario provveda a rimborsare al ricorrente la somma di euro 292,60



(duecentonovantadue/60) pari alle commissioni di cambio addebitate dopo la data del 1° gennaio 2007.

2. Un altro punto del ricorso riguarda le censure opposte al comportamento dell'intermediario, contestato sotto vari profili che si possono così riassumere: per non aver tenuto conto del preavviso dato dal ricorrente sull'imminente utilizzo della carta per importo considerevole; per aver reagito con fare non consono alla correttezza che deve caratterizzare i rapporti con la clientela; per aver adottato una "scorretta condotta commerciale" che ha determinato l'illegittimità del blocco della carta; per aver chiesto informazioni alla sua banca in modo invasivo, rivelando "tutti i dettagli" delle sue transazioni.

L'intermediario contesta puntualmente la veridicità dei fatti illustrati dal ricorrente. In particolare, sostiene di non avere contezza del preavviso che il ricorrente sostiene di aver dato sulla spesa di considerevole ammontare che si accingeva a sostenere; di aver proceduto, a norma di regolamento ed entro i limiti della correttezza, a richiedere informazioni commerciali alla banca del ricorrente, peraltro risultate positive, anche se comunque non tali da assicurare eventuali futuri affidamenti; di aver inoltre sospeso la carta solo a titolo cautelare, in applicazione delle norme regolamentari, fino al saldo del debito in essere, precisando, peraltro, che "per riguardo" nei confronti del ricorrente "considerato che si trovava all'estero, la Carta è stata mantenuta attiva sino al 29 gennaio 2010"; di aver intrattenuto telefonicamente il cliente fornendogli informazioni sull'evoluzione della vicenda.

Ciò premesso, il Collegio osserva che dalle contrapposte versioni dei fatti fornite dalle parti non è possibile trarre conclusioni a favore delle doglianze esposte dal ricorrente, il quale a supporto di quanto afferma non offre elementi di prova concreti. In particolare, non appare censurabile la richiesta di informazioni rivolta dall'intermediario alla banca, rientrando nelle normali cautele commerciali, oltre che espressamente contemplate nelle disposizioni regolamentari, né risultando provati gli eccessi comportamentali riferiti dal ricorrente. Non può altresì ritenersi immotivata la scelta dell'intermediario di procedere ad una temporanea



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

sospensione della efficacia della carta in attesa della copertura del debito, trattandosi di facoltà prevista dalle norme del contratto e nella fattispecie giustificata dalla straordinaria entità della spesa effettuata dal ricorrente tramite la carta stessa. Peraltro, parte attrice non formula, in proposito, richieste risarcitorie, né comunque indica concreti pregiudizi patrimoniali subiti per effetto degli asseriti comportamenti illeciti dell'intermediario.

Pertanto, si ritiene che il ricorso, sul punto, non possa trovare accoglimento.

Per gli stessi motivi sopra indicati si ritiene, altresì, che sia da respingere ogni altra richiesta formulata nel ricorso.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE