

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri.....Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta..... 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 21.9.2010 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 dell'8.3.2010 la ricorrente, titolare di una carta di credito, ha contestato alla banca collocatrice una serie di presunti malfunzionamenti della stessa. In particolare, ha lamentato di non essere riuscita ad eseguire operazioni di pagamento con la propria carta "a ridosso delle feste natalizie e nel successivo mese di gennaio", talvolta per insufficienza di "disponibilità", nonostante l'impegno di spesa complessivamente sostenuto fosse contenuto nel massimale mensile (€ 500). La ricorrente ha altresì sottolineato che tali circostanze le avevano causato "notevole imbarazzo", provocando commenti "ironici" al suo indirizzo.

In considerazione del "grave inadempimento contrattuale" e del "pregiudizio all'immagine" subito, ha invitato l'intermediario "a concordare bonariamente la somma dovuta a titolo di risarcimento danni".

L'intermediario, con nota di riscontro del 25.3.2010, ha reso noto che gli accertamenti svolti non avevano evidenziato la sussistenza di "blocchi o anomalie" della carta. Ha altresì aggiunto che il regolare utilizzo di quest'ultima nei mesi di dicembre, gennaio e febbraio, attestato dai relativi estratti conto, escludeva l'ipotesi di una "smagnetizzazione o deterioramento del supporto utilizzato". Ha quindi concluso che le problematiche registrate potevano essere state determinate dagli eccezionali sovraccarichi di linea tipici del periodo natalizio, "che possono generare rallentamenti nel funzionamento dei circuiti interbancari e delle carte di credito tali da pregiudicare l'esito di singole transazioni". Ha invece rilevato che il rifiuto di talune operazioni di pagamento dipendente dall'insufficienza di fondi poteva essere correttamente associato alla situazione di effettivo superamento del massimale di spesa. La ricorrente, infatti, già in data 15 gennaio aveva superato il massimale mensile,



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

avendo effettuato spese per un totale di € 506,67. In relazione a tanto, l'intermediario ha concluso sostenendo di non poter accogliere la richiesta risarcitoria.

Con successivo ricorso la cliente ha lamentato una limitazione nell'uso dello strumento di pagamento che, pur non avendo funzionato come carta di credito nei mesi di dicembre e gennaio, ha potuto comunque utilizzare come bancomat. Richiamando il saldo dell'estratto conto al 31.12.2009 (€ 377,55), ha quindi puntualizzato di aver effettuato spese per un importo complessivo contenuto nel massimale mensile.

In relazione a tanto, la ricorrente ha sostenuto l'evidenza del *“grave inadempimento contrattuale posto in essere ai [suoi] danni e il pregiudizio subito dalla [sua] immagine per il quale”* ha chiesto all'Arbitro *“un congruo risarcimento danni”*.

In sede di controdeduzioni la banca convenuta ha ribadito l'esito delle verifiche svolte presso l'intermediario emittente, che non hanno evidenziato *“la presenza di blocchi o anomalie sulla carta di credito”*. Ha altresì confermato che il rifiuto di talune transazioni con causale *“disponibilità insufficiente”* poteva essere correttamente associato al superamento del massimale della carta. Infatti, al 22 dicembre, la ricorrente aveva effettuato transazioni per un importo totale di € 374,24, *“sicché non è improbabile”* che successivi tentavi di pagamento per importi superiori a € 125 non siano andati a buon fine. A gennaio, invece, il massimale di spesa risultava superato già il giorno 15 del mese. Il resistente ha altresì osservato che la ricorrente non ha prodotto alcun elemento a sostegno di quanto lamentato, quale, ad esempio, scontrini con evidenza di *“transazione non accettata”*, ed ha concluso evidenziando che nel periodo di *“contestato malfunzionamento”* la stessa non ha fornito alcuna comunicazione al riguardo attraverso il numero verde o gli altri canali disponibili. In relazione a tanto, ha chiesto all'Arbitro di *“di respingere il ricorso perché infondato”*.

DIRITTO

In primo luogo questo collegio rileva che legittimamente la ricorrente, che lamenta malfunzionamenti della carta di credito emessa da altro intermediario, ha proposto il ricorso contro la banca collocatrice. Interpretando estensivamente la nozione di “cliente”, infatti l'ABF ha maturato un orientamento volto a riconoscere la legittimazione passiva della banca collocatrice. Si richiama, in proposito, la decisione n. 333 del 7.5.2010 assunta dal Collegio di Milano, che ha affrontato l'eccezione sollevata dalla banca convenuta, secondo la quale, ai sensi delle condizioni generali di contratto, per le operazioni eseguite tramite la funzionalità di “credito”, l'unico legittimato passivo sarebbe stato l'intermediario emittente la carta. Il Collegio, pur evidenziando che nel contratto, peraltro sottoscritto dal ricorrente con la sola banca convenuta, veniva operata la distinzione dei soggetti emittenti e gestori delle due funzionalità (di credito e di bancomat-pagobancomat) e dei relativi diritti ed obblighi nei confronti del titolare, ha ritenuto che *“il rapporto intercorrente tra i tre soggetti coinvolti potesse essere inquadrato come rapporto contrattuale unitario tra il titolare della carta e la banca, nel contesto del quale la separata gestione delle due funzioni (di credito e di debito) rappresenta solo una modalità esecutiva del contratto”*.

Sull'argomento si è espresso anche il Collegio di Napoli con la decisione n. 731 del 15.7.2010, che, volendo sottolineare l'univocità della posizione assunta dall'ABF, ha fatto rimando a un'altra pronuncia del Collegio di Roma *“Nello stesso senso si è espresso il Collegio di Roma nella seduta del 18 maggio, accogliendo il ricorso n. 497726 del 31/12/09, (decisione n. 560/10 del 18/06/2010) che ha tenuto in considerazione circostanze quali il ruolo determinante svolto dalla banca collocatrice nella gestione di un servizio di pagamento e le altre funzionalità connesse al servizio e prestate dalla stessa, sulla base della documentazione di trasparenza. Il Collegio ha inoltre ricordato che sulla base della giurisprudenza della Cassazione la banca che “induce” a concludere un*



contratto con altro soggetto può comunque incorrere in responsabilità. Il Collegio di Roma ha inoltre rilevato che, considerato che l'ABF è un sistema ispirato a principi di effettività della tutela, non va tra l'altro trascurato un criterio di natura empirica, vale a dire la percezione, da parte del cliente, dell'intermediario collocatore quale naturale interlocutore nella gestione del rapporto. Su tale ultimo aspetto, sembra utile richiamare in via analogica le c.d. "vendite a catena", in relazione alle quali la dottrina e la giurisprudenza hanno sviluppato negli anni orientamenti ispirati alla volontà di rendere effettiva la tutela del consumatore in ordine al risarcimento dei danni derivati dai vizi della cosa venduta. In materia è, infatti, operante da tempo il principio secondo il quale spettano all'acquirente due azioni: quella contrattuale contro il proprio venditore diretto e quella extracontrattuale contro il fabbricante. Appare evidente come in tutta la vicenda in esame la banca collocatrice assuma agli occhi del ricorrente un ruolo determinante, come referente di tutte le situazioni inerenti alla carta trafugata, per cui questo collegio ritiene che legittimamente il ricorrente ha rivolto ad essa le sue doglianze".

Procedendo poi ad esaminare nel merito la richiesta, formulata dalla ricorrente, di un risarcimento danni, "congruo" la cui misura vada determinata da parte di questo Collegio, al fine di coprire sia i danni morali che quelli patrimoniali, vanno esaminate con attenzione le circostanze del caso. La cliente ha lamentato un malfunzionamento dello strumento di pagamento come carta di credito, ha elencato le operazioni non andate a buon fine nel periodo 23-30 dicembre 2009, e per alcune di esse ha prodotto la documentazione attestante il presunto disservizio, in quanto contenenti la dicitura "Autorizzazione o transazione negata" o "disponibilità insufficiente". Di contro, come ha rilevato l'intermediario (collocatore) in sede di controdeduzioni, non sono emersi, da verifiche effettuate presso l'intermediario emittente, blocchi o anomalie tecniche tali da impedire l'utilizzazione della carta. Nè è stato attivato dalla ricorrente il numero verde o altri canali, per evidenziare il presunto malfunzionamento.

Si è trattato, come ha rilevato l'intermediario, di un leggero disservizio, procurato anche dalla sequela di operazioni posta in essere dalla ricorrente, che potevano portare a superare il limite di spesa consentito. Seppure quindi, nel periodo tra il 22 e il 30 dicembre 2009, non sono andate in porto transazioni di modesta entità, considerato che il massimale mensile a disposizione della ricorrente era stato quasi raggiunto, si tratta, sotto il profilo patrimoniale, di un danno sostanzialmente insignificante, che non rileva ai fini dell'accoglimento del ricorso, soprattutto in vista della fondamentale circostanza data dalla possibilità, come ha fatto la ricorrente, di utilizzare, in alternativa, lo strumento di pagamento come carta di debito (bancomat) e non di credito (dovendosi anche conferire adeguato rilievo alla mancata tempestiva attivazione della ricorrente stessa, con le modalità disponibili, onde porre rimedio all'addotto malfunzionamento). Nè questo Collegio ritiene fondata la richiesta di risarcimento dei danni non patrimoniali, poiché secondo costante orientamento della Cassazione, cui l'ABF si è più volte richiamata, i danni non patrimoniali, consistenti in meri disagi e fastidi non possono essere oggetto di risarcimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI