



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Collegio di Milano

composto dai signori:

- | | |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente (Estensore) |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini | Membro designato dal C.N.C.U. |

Nella seduta del 27 gennaio 2011 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 reclamo del 28.5.2010 il ricorrente, titolare della carta di credito n. 375286496721004, chiede alla convenuta i motivi del blocco della propria carta, della successiva riattivazione nel mese di aprile 2010 ("nei due giorni successivi all'addebito RID in banca") e della mancata pronta riattivazione nel successivo mese di maggio 2010.

Il ricorrente inoltre nella stessa missiva chiede:

- *"con inequivocabile certezza se la suddetta carta sarà riattivata oppure rimarrà inattiva dopo il saldo dell'estratto conto (considerando l'eventuale periodo di carenza richiesto di 20 giorni): ciò non rileva ai fini del saldo dell'estratto conto, che ovviamente sarà corrisposto;*
- *....di sapere quali sono esattamente i limiti di fido assegnati alla carta in quanto non si riesce a capire quali siano i criteri di utilizzo della stessa per rimanere all'interno delle condizioni "consentite" (ad esempio il mese [prima] la carta è stata bloccata perché [sono stati spesi] 4 mila euro nel primo estratto conto, [nel mese di maggio] è stata bloccata dopo aver utilizzato meno di quanto speso il mese scorso);*
- *....per quale motivo sia indicato nelle condizioni generali della carta di credito che il plafond è illimitato, preso atto che appunto il plafond non risulta tale".*

In definitiva la parte attrice chiede nel reclamo *"chiarimenti circa l'operato incomprensibile dell'emittente della carta di credito che opera a proprio totale discrezione sia sui fidi, sia sui tempi di rimborso e riattivazione della carta di credito, non concedendo alla controparte consumatore il diritto alla trasparenza sul mezzo finanziario utilizzato".*



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il cliente, non ricevendo alcuna risposta dall'intermediario, ha inoltrato ricorso all'ABF, chiedendo quanto segue:

- 1) *"...i motivi di blocco cautelativo della carta (dettagliando eventuali violazioni e indicando il riferimento esatto alla norma contrattuale relativa);*
- 2) *....i motivi che hanno permesso di riattivare nel primo mese di estratto conto la carta in 2 giorni dal pagamento del saldo e perché nel secondo mese non è [stata] riattivata come prima;*
- 3) *indicazione esatta se l'emittente intende riattivare la carta di credito o meno;*
- 4) *indicazione su quale sia l'esatto ammontare del plafond assegnato alla [sua] posizione cliente;*
- 5) *i motivi per i quali si indica "illimitato" il plafond della carta quando non lo è di fatto*;
- 6) *....per quale motivo non e' stata data risposta alla richiesta formulata direttamente all'emittente."*

Inoltre il ricorrente specifica che lo stesso *"... non pretende di mantenere in essere la posizione cliente, ma intende chiarire i motivi giusti o meno che hanno determinato le scelte dell'emittente sullo strumento di pagamento, per trasparenza bancaria le risposte saranno utilizzate ai fini dell'azione risarcitoria avanti l'autorità giudiziaria e l'autorità garante per la concorrenza e il mercato"*.

L'intermediario tramite il Conciliatore ha fatto tenere il 14.9.2010 (cfr § successivi) le proprie controdeduzioni. In particolare, la società, preliminarmente, sottolinea come il ricorrente abbia *"formulato le richieste di informazioni elencate [nel] ricorso al dichiarato scopo di utilizzare le risposte 'ai fini dell'azione risarcitoria avanti l'autorità giudiziaria e l'autorità garante per la concorrenza e il mercato'."*

La convenuta, quindi, prosegue il proprio ragionamento facendo presente che:

- 1) *"..... la ricostruzione della disciplina contrattuale contenuta negli allegati al ricorso risulta del tutto erronea sia (i) alla luce del Regolamento Generale della Carta di Pagamento, che disciplina i rapporti contrattuali tra lasocietà ed il Sig....., quale Titolare della Card n. 375286496721004 (di seguito, la "Carta"), sia (ii) alla luce dei Termini e Condizioni per Esercizi Commerciali (di seguito, le "Condizioni Esercenti ",,), che disciplinano i rapporti contrattuali tra e il Sig....., quale legale rappresentante del Consorzio Enc.*

In particolare:

- a. *non corrisponde al vero che il Regolamento limiti il divieto di uso della Carta presso le sole "attività commerciali appartenenti al soggetto titolare della carta ", come sostenuto dal ricorrente al paragrafo n. 7 del" Verbale riassuntivo dei fatti" allegato al ricorso. L'art. 5 del Regolamento, difatti, prevede esplicitamente il divieto di "usare la Carta per acquistare merci o servizi presso un Esercizio nel quale i Titolari, i rispettivi coniugi o conviventi o parenti o affini hanno una partecipazione nell'amministrazione, nella gestione o nella proprietà dell'Esercizio ". Aggiungasi che, come precisato all'art. 3.1, paragrafo (i) del Regolamento, per "Esercizio" s'intende "un esercizio convenzionato con [l'emittente]" e, dunque, nessuna distinzione è posta dal Regolamento tra attività commerciali e non commerciali. Il Sig.inoltre, non esplicita il fatto che, in base all'art. 2(e)(viii) delle Condizioni Esercenti da lui sottoscritte come amministratore del Consorzio, sia parimenti vietato effettuare spese con Cartapersonale presso esercizi rispetto ai quali il Titolare, i rispettivi coniugi o conviventi o parenti o affini hanno una partecipazione nell'amministrazione, nella gestione o nella proprietà. La ragione di tale divieto sta, come ovvio, nell'esigenza di escludere che le Carte possano essere*



indebitamente utilizzate quali strumenti di autofinanziamento o, peggio, per scopi fraudolenti o, ancora, che possano essere utilizzate per operazioni simili a bonifici bancari dalle persone che siano allo stesso tempo Titolari di carta e titolari o amministratori di un esercizio che accetta le nostre carte. I nostri sistemi evidenziano i casi del genere, che regolarmente danno luogo alla sospensione dell'utilizzo della carta, alla cancellazione dell'esercizio e, ove ne ricorrano i presupposti, alle segnalazioni di operazioni sospette ovvero a denunce ai competenti organi giudiziari.

- b. *Con riferimento alle richieste nn. 4 e 5 [limite di spesa] del ricorso del Sig., contenute anche nella "Richiesta di informazioni sulla posizione del cliente" allegata al ricorso, del tutto inesatto è, altresì, che "sia indicato nelle condizioni generali della carta di credito che il plafond è illimitato". In proposito si ricorda che la Carta rilasciata al Sig.non è uno strumento per l'erogazione del credito, bensì esclusivamente uno strumento di pagamento e, pertanto, nessun "plafond" o qualsivoglia linea di credito viene con lo stesso fornita. Ed, infatti, nessun riferimento ad un "plafond" illimitato appare, o è mai apparso, nel Regolamento. Al contrario, l'art. 10 del Regolamento indica chiaramente che non vi è un "limite di spesa prefissato" e precisa che, proprio in ragione di ciò, ogni operazione con la carta di credito necessita di un 'autorizzazione, la cui concessione è valutata considerando "il livello di spesa del Titolare in passato, l'importo dell'operazione e la regolarità dei pagamenti del Titolare con riferimento a tutte le Carte allo stesso rilasciate, nonché le evidenze tratte da istituti finanziari, banche, dichiarazioni dei redditi del Titolare, Agenzie informative, Centrali Rischi, Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI) e altre fonti" e può essere ritardata o rifiutata, tra l'altro, anche per motivi legati alla "prevenzione delle frodi". Occorre, inoltre, precisare che quanto precede è reso palese anche in tutti i materiali pubblicitari in cui ci si riferisca all'assenza di un limite di spesa prefissato. L'autorizzazione delle spese con carta di credito avviene, dunque, in base ad un processo dinamico di valutazione dell'affidabilità finanziaria del titolare, cui si associa anche la valutazione di taluni eventi situazioni che sono indice di un utilizzo anomalo o fraudolento della carta e che, quindi, in taluni casi, possono dare luogo anche ad un provvedimento di sospensione e/o revoca della carta. Il Regolamento consente, infatti, all' [intermediario] la facoltà di sospendere e quindi bloccare l'operatività della carta per giustificati motivi, tra cui sono espressamente indicati a scopo e semplificativo "comunicazione di dati errati o falsi nella domanda di concessione della Carta ovvero omessa comunicazione nel corso del rapporto della variazione dei dati forniti al momento della richiesta della Carta, insolvenza, variazione delle condizioni economiche e/o giuridiche del Titolare, mancato pagamento del Saldo dell'Estratto Conto nei termini di cui al Regolamento, ivi inclusa l'ipotesi di mancato buon fine per qualsiasi motivo degli Addebiti sul conto corrente bancario o postale del Titolare, mancato buon fine degli assegni, ammontare anomalo della spesa rispetto agli standard del Titolare, prevenzione delle frodi, utilizzo della Carta e/o del Conto non conforme al Regolamento o altre cause non imputabili all' [intermediario], revoca da parte dell[la convenuta] o di altre società del Gruppo [dell'intermediario] di altre Carte rilasciate allo stesso Titolare "Lo stesso Regolamento prevede inoltre, all'Articolo 31 anche il diritto .. [della resistente] di revocare la carta, recedendo dal contratto in presenza di un giustificato motivo, ovvero facendo valere la clausola risolutiva espressa, nelle ipotesi di inadempimento ivi indicate.*



2) *Il suesposto richiamo alle disposizioni contrattuali relative ai rapporti tra [le parti]consente di comprendere più agevolmente le ragioni e la legittimità della condotta [dell'emittente] alla luce dei fatti che ne sono stati alla base, che si sintetizzano qui di seguito.*

- a. *La richiesta della Carta da parte del Sig. e la richiesta, sempre da parte del Sig....., di convenzionamento del Consorzio.....sono avvenute in rapida successione, tra la seconda metà del mese di febbraio 2010 e la fine del mese di marzo 2010 (precisamente, il giorno 10 febbraio 2010 la prima ed il giorno 24 marzo 2010 la seconda).*
- b. *Il 20 aprile 2010 i sistemi della società segnalavano che il Titolare, nel primo mese di emissione della Carta, aveva già sostenuto spese per complessivi Euro 4.342,13 (come attestato tali 'Estratto Conto del 22 aprile 2010 – allegato...). Considerato che, essendo stata lo Carta appena emessa, non era possibile valutare se tale ammontare rientrasse nella media di spesa mensile e che l'importo delle spese sostenute risultava assai elevato rispetto al reddito lordo annuo di Euro 48.000 dichiarato dal Titolare stesso, lo società sospendeva temporaneamente l'utilizzo della Carta, dandone comunicazione in pari data al Sig., come riconosciuto dallo stesso ricorrente, il quale nel corso di tale colloquio affermava di usare spesso lo Carta per versamenti su conti PayPal al fine di acquistare oggetti all'estero (n. d. r.) affermazione, questa, quantomeno "imprecisa" dato che i conti PayPal utilizzati sono poi risultati comunque afferenti al Consorzioi).*
- c. *Non corrisponde al vero, peraltro, che la società abbia comunicato al Sig.che, qualora quest'ultimo avesse consentito la "comunicazione tra il servizio crediti e la filiale in cui è addebitato il RID, la carta [sarebbe stata] sbloccata in un paio di giorni dopo il saldo dell'estratto conto". Al riguardo, anzi, nel corso del colloquio in data 20 aprile 2010 [veniva precisato]....che l'utilizzo della Carta sarebbe stato ripristinato solo dopo che i ... sistemi avessero registrato l'avvenuto accredito delle somme dovute. Avendo, però, il Sig.ricontattato [l'intermediario] il 6 maggio 2010 per informar[lo] che doveva eseguire un acquisto su E-Bay entro 3-4 giorni e pregar[lo], pertanto, di anticipare lo sblocco, [l'emittente] concordava.. che, quale forma di riguardo nei confronti del Sig., [l'emittente avrebbe] potuto in via del tutto eccezionale anticipare lo sblocco a condizione, però, di ricevere immediata conferma dalla banca domiciliataria dei pagamenti all' [intermediario] che l'importo dovuto a saldo dell'Estratto Conto del 22 aprile 2010 fosse stato già pagato e, per tale ragione, il Sig. forniva i recapiti della banca. Contattata lo Banca lo stesso 6 maggio 2010 ed avuta conferma del buon fine dell'addebito, dunque, [l'intermediario provvedeva] al ripristino dell'operatività della Carta.*
- d. *Il 17 maggio 2010, però, i ... sistemi segnalavano che l'esposizione debitoria del Sig.per le nuove spese sostenute con la Carta aveva un'altra volta raggiunto un ammontare decisamente elevato (cfr. Estratto Conto del 24 maggio 2010) e, pertanto, la Carta era nuovamente bloccata, come comunicato il giorno successivo al Sig., il quale non formulava alcuna contestazione.*
- e. *A seguito del blocco, la ... società effettuava alcune ulteriori verifiche da cui risultava che:*
 - *il 16 maggio 2010, il Sig.aveva effettuato un 'operazione presso il citato Consorzio, vale a dire un Esercizio convenzionato con l'[intermediario] di cui il Titolare era il legale rappresentante e che, secondo quanto dallo stesso dichiarato nel Modulo di richiesta per l'adesione al circuito [dell' intermediario], svolgeva attività di "gestione contabile finanziaria altro ";*



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- *il conto PayPal cui erano state destinate quasi tutte le altre spese del mese e lo maggior parte delle spese del mese precedente era parimenti appartenente al Consorzio, ovvero il medesimo Esercizio convenzionato!*
- f. *Il Titolare, pertanto, era nuovamente contattato via filo il 19 maggio 2010 per chiedergli spiegazioni sull'utilizzo del conto PayPal ed il Titolare riconosceva di utilizzare tale conto per effettuare pagamenti all'Esercizio di cui era legale rappresentante, per cui [l'intermediario non poteva che] confermare la sospensione della Carta sino all'effettivo incasso delle somme dovute e salva risoluzione dello stesso rapporto contrattuale, stante l'utilizzo improprio della Carta.*
- g. *Infine, la Carta è stata revocata definitivamente il 22 luglio 2010 in ragione del succitato utilizzo improprio della stessa, come comunicato al Titolare tramite lettera inviata il giorno successivo e, parimenti, è stata risolta la convenzione con il Consorzio, come comunicato allo stesso Sig.tramite lettera raccomandata inviata il 30 luglio 2010 da parte [di una] società del gruppo [dell' intermediario] che cura i rapporti con gli Esercizi.*

3) *In definitiva l'intermediario, "sulla scorta della [propria] ricostruzione dei fatti di cui al [punto precedente, ritiene che la] condotta [adottata risulti] pienamente legittima, sia con riguardo alla sospensione, successiva riattivazione e nuova sospensione della Carta a causa dell'elevato livello di spesa del Sig.rispetto ai dati reddituali forniti dallo stesso, sia con riguardo alla conferma della sospensione e successiva revoca della Carta a causa della documentata violazione del divieto di uso della Carta presso il proprio Esercizio effettuata dal Sig.sia direttamente che indirettamente, attraverso pagamenti sul conto PayPal intestato allo stesso Consorzio"*

Secondo quanto asserito dall'emittente, inoltre, "... trattasi di violazione pienamente consapevole, avendo il ricorrente sottaciuto il destinatario dei pagamenti effettuati tramite il conto PayPal nel corso del primo colloquio del 20 aprile 2010, sostenendo che fruiva di tale servizio per acquisti all'estero.

In definitiva, l'intermediario chiede all'ABF "di accertare la piena legittimità della propria condotta e, per l'effetto, rigettare integralmente le doglianze del Sig.i in quanto assolutamente destituite di fondamento in fatto e diritto, con ogni provvedimento consequenziale".

Con nota del 2.11.2010 il ricorrente ha fatto tenere alla Segreteria Tecnica la replica alle controdeduzioni dell'intermediario, inviate a quest'ultimo il 5.11.2010. In tale ambito con riguardo agli specifici punti delle osservazioni dell'emittente, il ricorrente ha esposto i seguenti argomenti.

1.a *In merito al termine "esercizio", il ricorrente richiama che "qualsiasi dizionario di italiano definisce "esercizio"i: "Conduzione di un'azienda, gestione di un'attività". A titolo di esempio esistono diversi termini associati a questa parola, come ad esempio "esercizio di impresa", "licenza d'esercizio", "bilancio di esercizio". Tutti questi termini sono associati sempre e comunque ad attività di ordine commerciale. Quindi in primis [il ricorrente ha] creduto di poter operare in quanto non si trattava di esercizio, ma di ente non commerciale. Il fatto che è l'emittente abbia un regolamento nel quale viene ripetuta la parola "esercizio" in luogo di "cliente", rileva per un eventuale fraintendimento delle parti, ma non è automaticamente determinante per definire corretto l'operare dell'emittente.D'altra parte non vi è possibilità alcuna che la società emittente intendesse per "esercizio" una attività non commerciale se viene analizzato quanto scritto nelle controdeduzioni (e questo qualcuno lo definirebbe un "autogol") ovvero che è vietato utilizzare la carta per acquistare merci e/o servizi*



presso un esercizio ecc ecc.. Peccato che nel ... caso [del ricorrente] non si tratti né di merci né di servizi, né di acquisti (!), perché queste forme di trasferimento di proprietà sono attività commerciali (si veda il codice tributario). Quindi la parola esercizio è per [la convenuta] piena espressione di attività commerciale, in quanto non esiste alcun riferimento nel contratto ad “un esercizio che raccoglie quote sociali”. [Il consorzio] –ovvero ente non commerciale- è una associazione di altre associazioni, che ha raccolto QUOTE dai propri associati per sostenerne le attività. Non esiste quindi trasferimento di proprietà (reale o virtuale), quindi la norma contrattuale ... non è violata. Nella fattispecie, [il consorzio] sostiene una biblioteca privata e acquista all'estero oggetti da collezione, a fini di attività museale. Di nuovo la società emittente accusando[lo] di avere sbagliato nell'utilizzo della carta, asserisce che sia parimenti vietato effettuare “spese” con carta presso un esercizio ecc. ecc. [Nel prosieguo il ricorrente si spiace] di dover evidenziare che il termine spesa in qualsiasi parte d'Italia non sia mai associato alla DONAZIONE effettuata ad un ente, ma solo a trasferimenti di somme contro acquisto di merci e servizi. Infine, sempre nel paragrafo, la sottolineatura sulla parola “autofinanziamento” è un pregio istituzionale, non una attività fraudolenta, in quanto sempre secondo il dizionario di italiano per autofinanziamento si intende “Investimento degli utili nella stessa azienda che li ha prodotti; per estens., finanziamento di ente, associazione, partito ecc. attraverso sottoscrizioni dei propri soci o sostenitori”. Chiunque sostenga la propria associazione fa sempre un “autofinanziamento”, anche se versa quote in contanti oppure tramite assegno bancario (!). Tutto ciò non appare illecito, ma assolutamente legittimo per gli enti non commerciali. In particolare se è vero che un autofinanziamento per un' impresa è una attività che interessa gli utili dell'azienda e quindi il mezzo di pagamento altera il bilancio d'esercizio, negli enti non commerciali autofinanziamento è la parola esatta che descrive la forma giuridicamente valida del sostegno economico all'ente, perché le somme corrisposte (come in tutti gli enti no profit) non sono ridistribuite tra i soci, anche in caso di scioglimento dell'ente ma destinate eventualmente a terzi enti o allo stato. Quindi da ciò discende che un ente no profit in cui 1000 soci versino le proprie quote attraverso la carta di credito stanno compiendo un autofinanziamento all'ente, e ciò è perfettamente legale.

- 1.b Con riguardo all'entità del plafond, la parte attrice si sofferma sul fatto che alla carta non è abbinato un limite di spesa prefissato. In particolare, il ricorrente espone il proprio ragionamento nei seguenti termini: se il limite di spesa non è prefissato significa che o lo è in fase successiva oppure non lo è affatto.”*Nel secondo caso il limite non è posto, quindi il plafond è illimitato, pertanto non risulterebbe comprensibile la motivazione del primo blocco della carta. Nel primo caso, per trasparenza l'emittente doveva comunicare al cliente prima del blocco della carta, che il limite stava per essere raggiunto. Invece la società emittente procede a bloccare lo strumento di pagamento a proprio esclusivo piacimento, senza alcun preavviso, causando scompensi e disagi.... . La società emittente avrebbe potuto informare nel momento del rilascio la carta che in base al loro sistema, al reddito, alle condizioni generali, ecc. ecc. il limite non prefissato per la carta per quel determinato mese era una certa somma. In merito all'utilizzo dell'italiano, che deve essere preciso nei rapporti contrattuali, segnalo che secondo le deduzioni della controparte, il regolamento della carta evidenzia che la carta **non** ha un limite di spesa prefissato Invito però l'ABF a valutare che la traduzione più esatta delle dichiarazioni di Dovrebbe condurre a questa dicitura la carta ha un limite di spesa **non** prefissato Se ponete la massima attenzione nell'utilizzo delle parole, potete comprendere che nel primo caso (quello che dichiarano) siamo di fronte ad una pubblicità ingannevole, perché l'utilizzo del non accostato alla parola limite fa*



intendere che la carta non ha un limite, mentre nel secondo caso, quello più attinente alla realtà di queste carte, essa ha un limite, che però non è prefissato. Peccato che in tutti i contratti, pubblicità e promozioni, l'emittente dichiari la prima versione e non la seconda, generando confusione nei consumatori. In merito alle altre considerazioni del punto 1b, la società emittente afferma di aver potuto agire risolvendo il contratto per una serie di precauzioni tra cui 'prevenzione delle frodi.... Utilizzo non conforme al regolamento ecc'..... L'emittente ha arbitrariamente bloccato prima e revocato poi l'uso della stessa giustificando il proprio operatore per una mia "cattiva condotta" che invece non ha avuto luogo".

- 2.a In merito alla convenzione, poi, il ricorrente svolge le seguenti argomentazioni. Innanzitutto, non ritiene rilevante il fatto che la richiesta di convenzionamento sia avvenuta in termini ravvicinati rispetto all'emissione della carta di credito.
- 2.b Inoltre, sempre con riferimento al limite di utilizzo della carta, la parte attrice osserva che poiché l'emittente ammette che, superati i 4000 euro di spese, la carta è risultata utilizzata "troppo" in rapporto al reddito annuo, significa che, per quanto riguarda il primo mese di utilizzo, esisteva già in primis una forma di "stima" e valutazione circa il limite di utilizzo, non comunicata al proprio cliente. In merito poi agli acquisti tramite PAYPAL il cliente afferma che sono stati effettuati realmente e si impegna a dimostrarlo su richiesta all'Arbitro.
- e Ancora con riferimento al consorzio, la parte attrice afferma che l'intermediario ha posto quale problematica la dichiarazione che detto ente "eserciti attività di 'gestione contabile finanziaria altro',[E ciò sarebbe proprio] quello che fa. Infatti si occupa di ricevere gli importi delle quote per conto degli enti associati. Il punto è proprio questo: lo fa come attività istituzionale verso i propri associati e non come attività commerciale verso terzi, quindi non esiste attività lucrativa in questo. [Il ricorrente chiede,] a questo punto all'Arbitro, data anche la ridotta scelta di attività da elencare quando ci si convenziona, in che modo più corretto linguisticamente avrebbero definito l'incasso di quote associative se non "attività di gestione finanziaria".
- f. Secondo il ricorrente poi sarebbe "falso che [lo stesso] abbia "ammesso di utilizzare le somme per effettuare pagamenti all'esercizio". Anzi [avrebbe] contestato vivamente questa cosa, affermando che l'operazione vi era stata (una sola!) ma che ritenevo fosse legittima e motivandola per le suddette ... argomentazioni. Peraltro [la parte attrice afferma che aveva] anche accettato di non eseguire ulteriori pagamenti in questo modo fino a quando non avess[e] prodotto eventuali motivazioni e concordato se il [proprio] modo di agire fosse comunque in disaccordo con l'emittente. La società non [gli avrebbe] comunicato che la carta sarebbe stata sospesa e poi revocata. Sembrava che il loro fosse più un avviso bonario per indicare che tale modalità di utilizzo non era conforme al loro contratto. [l'istante ha] comunicato all'operatore che avre[bbe] proposto delle [proprie] considerazioni e chiarito la situazione inviando per iscritto l'esatta natura delle operazioni. Infatti [l'intermediario] ha revocato la carta solo dopo [l'inoltro del ricorso all'ABF]. E il ricorrente prosegue scrivendo che la controparte dovrebbe dimostrare " (ma non con date scritte sulle lettere, che chissà perché sono arrivate dopo il ricorso, ma con la prova di avvenuta spedizione con data e ora certa, ad esempio raccomandata) che hanno comunicato [la] revoca prima del ...ricorso all'arbitro..."
- 3 La parte attrice quindi oltre a dissentire "da tutte le osservazioni e deduzioni della controparte, segnal[a] che... non h[a] "sottaciuto" nulla. Se avess[e] "sottaciuto" non [avrebbe] mandato già in prima battuta all'arbitro tutti gli estratti conto contenenti il dettaglio delle operazioni". Invece, l'emittente avrebbe "sottaciuto" il raggiungimento del "limite di spesa (mentre già sapeva all'inizio quale sarebbe stato nel primo mese in



rapporto al reddito). [Avrebbe anche] sottaciuto “che ...avrebbero revocato la carta”. La differenza però è che io non avevo nulla da dichiarare perché non mi ero impegnato con l'emittente ad elencare nel dettaglio quali manufatti avrei acquistato su internet, mentre l'emittente si era impegnata per legge con me alla totale trasparenza contrattuale sul mezzo di pagamento!

- 4 Il sistema della convenuta poi non avrebbe trovato traccia del fax del ricorrente, quest'ultimo tuttavia afferma di utilizzare “un fornitore di servizi (Messagenet) che invia i fax che vengono spediti tramite e-mail e io dispongo di quella e-mail che ha generato la ricevuta. Aggiungo anche che American Express aveva dichiarato all'ABF di non aver ricevuto il ... ricorso in COPIA e invece” lo stesso ha fatto presente alla Segreteria Tecnica che lo ha chiamato che l'aveva inviato tramite PEC ad entrambi i destinatari (come confermato dalla e-mail che ho inviato all'ABF).

Infine, il ricorrente aggiunge che il proprio ricorso è stato avanzato come consumatore e “che la società emittente ha diffuso (in modo improprio) i dati contrattuali relativi ad un ente che invece dovevano rimanere secretati per privacy”, aggiungendo di aver informato i “componenti dell'ente della violazione e [che] sarà valutata una eventuale azione civile e penale contro la diffusione non autorizzata di dati personali dell'ente stesso”.

DIRITTO

Nel presente ricorso all'ABF il ricorrente ha chiesto, rivolgendosi direttamente all'intermediario, di: *“chiarire i motivi giusti o meno che hanno determinato le scelte dell'emittente [di blocco, successiva riattivazione, etc dello] strumento di pagamento, per trasparenza bancaria le risposte saranno utilizzate ai fini dell'azione risarcitoria avanti l'autorità giudiziaria e l'autorità garante per la concorrenza e il mercato”*.

Intesa la domanda in senso letterale ne dovrebbe discendere una pronuncia per cessazione della materia del contendere, dato che l'intermediario ha indubbiamente chiarito le motivazioni della sua condotta ed il ricorrente ha espressamente dichiarato di voler utilizzare tali chiarimenti in altre sedi.

Ritiene tuttavia il Collegio che la domanda debba intendersi come contenente una richiesta di valutazione della condotta dell'intermediario relativamente agli episodi di sospensione della operatività della carta e, poi, del recesso dal contratto.

In questi limiti il Collegio è chiamato a pronunciarsi.

Al riguardo, si deve quindi osservare che il ricorrente non nega di aver utilizzato la carta per operare pagamenti a favore di un soggetto giuridico cui è collegato, ma sostiene che trattandosi di ente non profit ciò non contrasta con le disposizioni del regolamento contrattuale che disciplina l'uso della carta stessa. La natura del ricevente è tuttavia palesemente irrilevante, posto che lo scopo della regola contrattuale invocata dall'intermediario è quello di impedire che la carta sia utilizzata per scopi di finanziamento o per meri trasferimenti di fondi tra soggetti correlati.

Emerge ancora da quanto esposto in narrativa che tra il ricorrente e l'emittente della carta sono intervenute non pochi scambi di opinioni e informazioni, sicché non è dubbio che il ricorrente sia stato tempestivamente avvertito del punto di vista dell'emittente. Rimane naturalmente irrilevante che l'abbia condiviso o meno, perché al fine della liceità del recesso ciò che è richiesto è che il contraente sia informato e non che concordi.

Il Collegio può nutrire qualche dubbio circa la perfetta conformità delle procedure seguite dall'intermediario in materia di sospensione del servizio rispetto a quanto dettato dall' Art.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

125 –*quater* del T.U.B, ma i profili sotto i quali tali dubbi possono insorgere non investono il caso in esame.

Posto infatti che, secondo il c. 2, lettera b) della disposizione citata, i contratti di credito a tempo indeterminato possono prevedere il diritto del finanziatore a “sospendere, per una giusta causa, l’utilizzo del credito da parte del consumatore, dandogliene comunicazione su supporto cartaceo o altro supporto durevole in anticipo e, ove ciò non sia possibile, immediatamente dopo la sospensione”, l’intermediario dovrebbe verificare la compatibilità con tale norma delle sue procedure relativamente a quello che esso definisce come “processo dinamico di autorizzazione alla spesa”, le quali sembrerebbero scivolare nella indeterminatezza e quindi nella imprevedibilità da parte del cliente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Il Collegio delibera, altresì, di rivolgere all’intermediario, ai sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO