

## 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 15 giugno 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 6.7.2009 il ricorrente, titolare di una carta di credito, ha contestato all'intermediario resistente, tramite un'associazione di categoria, l'addebito di talune spese - per un totale di € 1.718,77 - effettuate da terzi successivamente al furto della stessa. Nella fase del reclamo egli ha sostenuto che, in data 8.5.2009, appena accortosi di aver subito il furto della carta, aveva provveduto, "*prontamente come da regolamento*", a contattare il numero verde per il relativo blocco. Il giorno successivo, aveva denunciato l'accaduto e ne aveva informato l'intermediario tramite fax, "*disconoscendo tutti gli eventuali [acquisti], tranne quello d'importo pari a € 21,44*" eseguito dallo stesso titolare. Da una "*ricerca movimenti*" effettuata il 1° luglio, il ricorrente aveva appreso che, con il successivo estratto conto, gli sarebbe stata addebitata la somma di € 1.718,77, riveniente da cinque operazioni, effettuate tutte l'8.5.2010, successivamente al furto ma prima della relativa denuncia. Pertanto egli, con nota del 6.7.2009, aveva chiesto all'intermediario la produzione degli scontrini relativi a tali spese, al fine di verificare la firma ivi apposta. Aveva quindi diffidato quest'ultimo dal procedere all'addebito della somma in occasione del successivo estratto conto ovvero a restituire la stessa, qualora sottratta. Nel successivo ricorso il cliente ha sostanzialmente ribadito il contenuto del reclamo, soggiungendo di aver ricevuto rassicurazioni dall'intermediario "*in ordine alla restituzione della somma eventualmente sottratta*", senza tuttavia specificare le circostanze in cui ciò sarebbe avvenuto.



In relazione a tanto, ha chiesto all'Arbitro *“la restituzione di € 1718,77”*.

In sede di controdeduzioni l'intermediario ha *“in via preliminare”* puntualizzato che la carta di credito al centro della controversia è *“emessa e gestita direttamente”* da altro soggetto (*“emittente”*) appartenente al medesimo gruppo bancario, specificando, di conseguenza, di rivestire *“esclusivamente il ruolo di banca collocatrice”*, restando *“soggetto giuridico terzo rispetto al rapporto [intercorrente] esclusivamente tra il titolare della carta (cliente) e [...] l'emittente”*.

Peraltro, ha proseguito l'intermediario, tale posizione di terzietà è evidenziata *“in maniera inequivocabile”* sia dal contratto sottoscritto dal cliente sia dalla lettura dei pertinenti fogli informativi, nei quali è altresì specificato che soggetto competente alla definizione delle controversie aventi ad oggetto *“la validità, l'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del rapporto”* inerente alla carta di credito, è l'ufficio reclami del soggetto emittente e non quello della banca collocatrice, che si limita a veicolare al primo i reclami eventualmente pervenutigli. Proprio in ragione di ciò, afferma la banca resistente, i reclami formulati dal ricorrente hanno ricevuto riscontro direttamente dall'emittente.

Con specifico riferimento a tali riscontri, il resistente ha allegato copia di due note trasmesse al cliente dal soggetto emittente la carta:

- una prima del 10.6.2009, di riscontro alla comunicazione del 9.5.2009, nella quale quest'ultimo, richiamando taluni articoli delle condizioni generali di contratto, sottolineava l'obbligo di custodia gravante sul titolare (art. 3) nonché gli adempimenti previsti in caso di smarrimento ovvero sottrazione della carta (art. 4);
- una seconda del 23.11.2009, con la quale, entrando nel merito della vicenda, asseriva che la negligenza palesata dal titolare nel custodire la carta (nella denuncia è dichiarato che *“la sottrazione [della stessa] sarebbe avvenuta a seguito del furto del portatessera all'interno del quale era custodita la carta di credito in argomento, a sua volta situato all'interno dell'abitacolo dell'autovettura di proprietà”* del ricorrente), unitamente alle altre circostanze caratterizzanti il furto, impedivano l'accoglimento della richiesta di rimborso.

In relazione a tanto, la resistente ha eccepito *“la carenza di legittimazione passiva rispetto al ricorso”*, formulando *“richiesta di inammissibilità dello stesso”*.

## DIRITTO

Ai fini della decisione del ricorso in esame questo Collegio intende chiarire preliminarmente alcune circostanze. In primo luogo, il ricorrente ha sottoscritto (in data 16.5.2005) direttamente con la banca resistente il contratto con il quale gli è stata rilasciata la carta al centro della controversia in esame. Su tale carta, abilitata alle funzionalità proprie di una carta di credito e ai servizi bancomat e bancomat pos, sono riuniti due differenti prodotti disciplinati in maniera autonoma all'interno delle condizioni contrattuali accettate dal cliente. Più specificamente, il servizio di carta di credito è gestito direttamente dalla banca emittente (appartenente allo stesso gruppo bancario) ed è regolato dalle *“disposizioni generali”* e dalle *“condizioni generali di contratto carta di credito”*, mentre i restanti servizi (bancomat, pago bancomat, fastpay e altri servizi “banca”) sono gestiti dalla banca resistente e regolati dalle



medesime “*disposizioni generali*” nonché dalle “*condizioni generali di contratto per i servizi gestiti dalla banca*”. In secondo luogo dalla “*lista movimenti*” prodotta le operazioni contestate sembrano riconducibili all’utilizzo della carta di credito: tra la data di acquisto e quella di registrazione intercorrono, infatti, 30 giorni.

In merito alla carenza di legittimazione passiva, lamentata dalla banca, si può ricordare che la dottrina è ancora lontana dal raggiungere un accordo sull’inquadramento sistematico delle carte di credito trilaterali. Una tesi accreditata, muovendo dalla premessa che “*la complessiva vicenda trae impulso da un ordine di pagamento del titolare all’emittente*” e che “*in termini di ordine di pagamento e di mandato a pagare si esprimono larga parte delle convenzioni di rilascio*”, sostiene che si sarebbe in presenza di una vicenda trilaterale (intercorrente tra emittente, titolare ed esercizi convenzionati), a cui pertanto la banca collocatrice sarebbe estranea.

Tuttavia, va sottolineato che, interpretando estensivamente la nozione di “cliente”, l’ABF sta maturando un condivisibile orientamento volto a riconoscere la legittimazione passiva della banca collocatrice. Si richiama, in proposito, la decisione assunta dal Collegio di Milano, n. 333 del 7.5.2010, 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.

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 situazione inerenti alla carta trafugata, per cui questo collegio ritiene che legittimamente il ricorrente ha rivolto ad essa le sue doglianze.

In merito alla richiesta, formulata in sede di ricorso, di “*restituzione*” della somma addebitata dalla banca, somma riveniente dalle operazioni disconosciute dal cliente, si segnala l’orientamento di alcune sentenze di merito, tendenti a riconoscere il diritto al rimborso delle somme addebitate al titolare della carta di credito, in caso di uso fraudolento della stessa. Secondo recente giurisprudenza tale diritto trova un limite nell’aver osservato il cliente gli adempimenti previsti in caso di smarrimento o sottrazione della carta e ancor prima le regole di prudenza e diligenza nella conservazione e custodia dei propri dati personali, nel qual caso possono trovare applicazione i principi in tema di concorso di colpa. Su questa linea si è posto anche il Collegio di Roma (si veda la decisione n.289/10).

Le circostanze che hanno accompagnato la controversia in oggetto fanno propendere per tale soluzione. Va, infatti, sottolineata la correttezza del comportamento del ricorrente, che aveva richiesto prontamente il blocco della carta, ricevendo anche assicurazioni in ordine alla restituzione della somma sottratta da parte dello stesso intermediario, per l’evidente disagio sofferto. Il cliente, però, risulta essere incorso sicuramente in una negligenza nella custodia della carta, quando ha lasciato nell’abitacolo della sua autovettura, successivamente rubata, il portatessere dove era custodita la medesima carta.

In conclusione, pare equo al Collegio, quindi, ritenere ricorrente, ai sensi dell’art. 1227 c.c. , un concorso di colpa del cliente nella misura del 50%.

#### **P.Q.M.**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dichiara tenuto l’intermediario al risarcimento del danno nella misura di 859,38 euro.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l’intermediario corrisponda alla Banca d’Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ENRICO QUADRI