

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale .....	Presidente
Avv. Alessandro Leproux .....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Dott. Comm. Girolamo Fabio Porta .....	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
Dott.ssa Daniela Primicerio.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 24.09.2010 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 ricorso pervenuto il 23/04/10, preceduto da reclamo in data 05/03/10, il ricorrente, premesso di essere titolare d una carta di credito prepagata “flash” consigliatagli da un dipendente dell'intermediario addetto al relativo servizio con la clientela, ha chiesto la condanna del medesimo intermediario al risarcimento dei danni conseguenti al mancato funzionamento all'estero della detta carta relativamente al servizio di prelievo di contante.

Esponde il ricorrente che in Brasile, tra la fine gennaio ed il mese di febbraio 2010, presso gli sportelli ATM la carta era stata sempre rifiutata subito dopo l'inserimento, senza neppure la possibilità di digitare il relativo PIN, mentre veniva accettata quale carta di credito presso gli esercizi commerciali ed era stata poi accettata, al suo rientro, anche quale carta di debito presso le postazioni ATM in



Italia. In conseguenza di quanto sopra, il ricorrente deduce di aver dovuto sopportare maggiori oneri per procurarsi il contante del quale necessitava per operazioni diverse da quelle eseguite con la carta di credito e di non essere riuscito, al suo rientro in Italia, ad ottenere risposte chiare ed esaurienti dal personale dell'intermediario circa le ragioni del mancato funzionamento della carta per i prelievi di contante all'estero. Chiede pertanto il risarcimento dei disagi subiti e delle maggiori spese sostenute, nonché chiarimenti sul funzionamento di taluni circuiti bancari internazionali.

Nel riscontrare il reclamo con sua dell'8/04/10, l'intermediario ha rilevato che i tentativi falliti di prelievo all'estero erano stati tutti effettuati presso postazioni ATM di circuiti bancari internazionali diversi da quello cui era abilitata la carta prepagata e che ai detti circuiti sarebbe stata abilitata solo la carta prepagata denominata "*superflash*", commercializzata dallo stesso intermediario, avente caratteristiche tecniche diverse da quella acquistata dal ricorrente che è abilitata ad operare sui circuiti interbancari maggiormente diffusi in Europa e meno conosciuti in America Latina.

Ritenendo l'inconveniente frutto di inadeguata rappresentazione delle proprie esigenze da parte del cliente al momento dell'acquisto della carta prepagata ed eccependo comunque il difetto di prova in ordine ai pretesi danni, l'intermediario ha concluso per il rigetto del ricorso. Tanto premesso in fatto, si rileva quanto segue in

### **Diritto**

Si deve anzitutto escludere che questo Collegio sia titolato a fornire i chiarimenti tecnici richiesti in ordine al funzionamento della carta nei vari circuiti bancari internazionali.

Quanto alla domanda risarcitoria avanzata nella presente sede, astrattamente fondata sull'obbligo di correttezza nelle relazioni tra intermediari e clientela e sul generale dovere di buona fede che grava entrambe le parti del rapporto, la stessa non trova adeguato riscontro nelle allegazioni e nella documentazione offerta dal ricorrente a corredo dei propri assunti e non appare perciò suscettibile di accoglimento.

Se è, infatti, indiscutibile che l'intermediario sia tenuto a fornire le informazioni richieste "in modo corretto, chiaro ed esauriente nonché adeguato



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della clientela” (v. Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti del 29 luglio 2009, Sez. I, § 1.3), è però altrettanto certo, alla luce del generale principio codicistico in materia, che l’onere di fornire adeguati riscontri probatori all’affermata violazione di tale dovere, compete alla parte che intenda conseguire il ristoro dei pregiudizi che assume essergliene derivati.

Nella specie, per contro, il ricorrente non ha neppure dedotto di avere segnalato all’intermediario, al momento dell’acquisto, che avrebbe utilizzato la carta prepagata nel corso di un suo soggiorno in America Latina e dunque non è possibile presumere che l’intermediario abbia fornito indicazioni imprecise sulle caratteristiche del prodotto pur sapendo che, per l’utilizzo che il cliente se ne riprometteva, sarebbe stata preferibile la carta prepagata denominata “*superflash*”, in quanto abilitata ad operare sui circuiti bancari maggiormente diffusi in tale area.

Difetta inoltre qualsiasi allegazione, e a maggior ragione, qualsiasi elemento di prova, in ordine all’esistenza ed entità di danni patrimoniali conseguenti alla (peraltro indimostrata) responsabilità dell’intermediario, dovendosi anche escludere la risarcibilità dei “*disagi*” lamentati dal ricorrente, in quanto non riconducibili alle categorie di pregiudizi non patrimoniali per le quali la giurisprudenza del Supremo Collegio ammette il risarcimento (v. Cass. SS.UU. 11/11/08 n. 26972).

**P.Q.M.**

**Il Collegio respinge il ricorso.**

**Delibera, inoltre, di rivolgere all’intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a migliorare le relazioni con la clientela.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE