

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

nella seduta del 18 ottobre 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

In data 01.10.2010 la ricorrente trasmetteva – via fax – alla convenuta un reclamo per lamentare il *“Mancato rispetto degli accordi Carta Unica”*, ovvero della carta di credito di sua titolarità. In particolare, la cliente riferiva:

- di non essere riuscita ad acquistare un viaggio *on line* con tale carta, poiché il *“pagamento è stato rifiutato per mancanza di copertura”*;
- di avere perciò chiesto spiegazioni all'assistenza della stessa resistente, dalla quale apprendeva che *“la disponibilità ci sar[ebbe] stata tra 5 o 6 giorni ... elemento che contravviene al contratto sottoscritto che prevede un massimale di spesa di [Euro] 3.000,00 mensili”*.

Chiedeva pertanto il risarcimento del danno subito, posto che il viaggio che intendeva prenotare nel frattempo era già salito di prezzo ed anche l'acquisto dell'*“altra persona che aveva sottoscritto la parte restante del viaggio”* era bloccato.

La banca riscontrava il reclamo in data 08.10.2010, comunicando di essere *“soggetto terzo rispetto al rapporto intercorrente tra ... [la cliente ed un intermediario terzo], competente nel caso specifico a fornire i chiarimenti richiesti in merito all'uso”* della carta oggetto di contestazione e di avere inoltrato il reclamo medesimo a detto intermediario.



Lo stesso 01.10.2010, la ricorrente ha presentato altro reclamo, di contenuto analogo a quello sopra illustrato, tramite e-mail trasmessa dal procuratore nominato nel ricorso; la e-mail veniva riscontrata con una richiesta di specifica autorizzazione da parte del titolare della carta di credito, *“in ossequio alla vigente normativa in tema di privacy e di segreto bancario”*. Seguiva la risposta della ricorrente, che confermava di avere autorizzato il procuratore e comunicava *“che nel frattempo il danno ... subito è aumentato perché il volo che ... [aveva] cercato di prenotare il 1 Ottobre non è più disponibile”*.

L'intermediario terzo non ha riscontrato il reclamo inviatole dalla convenuta.

La ricorrente, con ricorso all'ABF, presentato il 07.02.2011, dopo aver rinviato al reclamo per l'esposizione dei fatti all'origine della controversia, ha richiesto:

A. di condannare la convenuta *“(e/o le società del Gruppo in relazione tra loro) al rimborso totale dei danni materiali e morali”* subiti, quantificati in Euro 10.000,00.

A supporto di tale domanda, ha addotto che *“il viaggio desiderato inizialmente era prenotabile ad un prezzo di 4.857,00 euro e, una volta sbloccati i fondi della carta di credito, era lievitato a euro 9.423,00”*;

B. *“che vengano presi i dovuti provvedimenti”* nei confronti della convenuta, posto che *“è di tutta evidenza il tentativo, da parte di ... [quest'ultima], di far credere al consumatore di avere una carta di credito ... [emessa dalla stessa resistente] salvo poi, in caso di contestazione, scaricare la responsabilità su”* altra società appartenente al medesimo gruppo e così sottrarsi all'applicazione della disciplina dell'Arbitrato Bancario Finanziario.

La ricorrente ha infine richiesto all'ABF di *“obbligare il Gruppo ... e le società ad esso facenti riferimento ad adeguarsi alla normativa in materia di Arbitrato Bancario Finanziario”*, lamentando carenze della convenuta nella funzione di gestione dei reclami della clientela, in particolare con riferimento alla compilazione *on line* dei relativi moduli, che non consentono al cliente di avere evidenza dell'invio, nonché con riguardo al sito internet dell'intermediario terzo, che non prevede un'area dedicata ai reclami.

L'Intermediario ha trasmesso le controdeduzioni, via PEC, il 22.03.2011.

Dopo aver riepilogato la vicenda *de qua*, ha eccepito la propria carenza di legittimazione passiva con riguardo alla richiesta di risarcimento dei danni, a suo dire, *“peraltro non adeguatamente documentata e di entità sostanzialmente diversa da quella originariamente lamentata”*.

Ha, infatti, ribadito la sua estraneità al contratto relativo alla carta di credito di titolarità della ricorrente, stipulato con altra società, che, pur appartenendo al medesimo gruppo bancario, è soggetto distinto *“che si avvale delle sedi operative della scrivente Banca esclusivamente nella fase di formalizzazione contrattuale”*. Ha, altresì, precisato che, in qualità di *“mera collocatrice del prodotto, non è tecnicamente in grado di fornire alcuna delucidazione sulle ragioni”* del mancato perfezionamento dell'operazione richiesta dalla cliente.

In merito alle lamentele della ricorrente sulle modalità di gestione dei reclami adottate, la convenuta, pur evidenziando che si tratta di contestazioni formalizzate solo in sede di ricorso, ha ribattuto di essersi dotata di un servizio efficiente, che consente alla clientela di presentare reclamo *“via posta ordinaria, via fax, via e-mail o consegnandolo direttamente ad una ... filiale”*, con garanzia di una risposta in tempi brevi, com'è avvenuto nel caso di specie. Ha, inoltre, soggiunto che anche l'intermediario titolare del rapporto contrattuale con la ricorrente aderisce al sistema di risoluzione delle controversie dell'Arbitro Bancario Finanziario, essendosi a tale fine opportunamente strutturato.

La banca ha, quindi, concluso chiedendo che l'ABF *“voglia respingere la domanda della ricorrente stessa”*.



La Segreteria tecnica ha intrattenuto la ricorrente in merito alla specifica indicazione del o degli intermediari nei confronti dei quali intendeva presentare ricorso, stante il riferimento, nel ricorso medesimo, alla convenuta *“e/o ... società del Gruppo in relazione tra loro”*.

La ricorrente ha, quindi, provveduto a regolarizzare il ricorso, individuando nella resistente la banca contro la quale ha adito l'ABF. In tale sede ha precisato di aver inviato il ricorso stesso, *“per massima trasparenza e completezza”*, anche all'intermediario terzo.

La Segreteria tecnica ha poi trasmesso alla ricorrente, come da lei richiesto, copia delle controdeduzioni con messaggio di posta elettronica del 23.03.2011.

A sua volta la ricorrente ha replicato, con messaggio PEC del 05.04.2011, contestando l'asserita estraneità della convenuta alla vertenza in oggetto. La cliente ha sostenuto, infatti, la responsabilità della resistente per avere adottato una condotta volta ad ingenerare nella clientela la convinzione che la stessa abbia emesso la carta di credito *de qua*, adducendo che sia la carta sia il foglio informativo ad essa afferente recano con maggiore evidenza il suo logo piuttosto che la scritta dell'intermediario terzo e che la resistente medesima ha ammesso di essere la collocatrice del prodotto. Pertanto, a detta della ricorrente *“si ritiene di aver dimostrato come sia ... [la convenuta] a dover rispondere dell'operato perché società di riferimento per il rapporto in essere. ... [La resistente] potrà, nel caso, rivalersi in un secondo momento su chi ha causato il danno dimostrando negligenza nella gestione dell'operatività”*.

In merito, la ricorrente ha ancora riferito che il contratto in questione è stato sottoscritto per il tramite di funzionari della convenuta.

Sulla quantificazione del danno subito, la ricorrente ha ribadito di averlo adeguatamente documentato, avendo addotto in un primo tempo l'aumento di prezzo del viaggio oggetto del tentativo di acquisto e, in un secondo tempo, la sopravvenuta mancata disponibilità dello stesso.

Quanto alle contestazioni sulla gestione dei reclami, la ricorrente ha riaffermato sia le difficoltà incontrate nel contattare la convenuta, sia le carenze gestionali dell'intermediario terzo.

Ha, quindi, concluso insistendo per l'accoglimento da parte dell'ABF delle proprie richieste. La replica dell'interessata è stata trasmessa, a cura della Segreteria tecnica, alla banca con e-mail del 12.04.2011.

Per completezza, si segnala che l'intermediario terzo ha fatto tenere le proprie osservazioni in merito al ricorso in esame, con messaggio PEC del 21.04.2011. La memoria stessa è stata inoltrata, a cura della Segreteria tecnica, alla ricorrente con e-mail del 04.05.2011.

La ricorrente ha replicato, con messaggio PEC del 30.05.2011, a tale atto. Detta replica è stata inoltrata, a cura della Segreteria tecnica, alla convenuta con e-mail del 01.06.2011.

DIRITTO

La controversia sottoposta all'esame di questo Collegio nel presente procedimento attiene al mancato perfezionamento dell'acquisto *on line* di un viaggio con una carta di credito, in relazione al quale la ricorrente ha lamentato il mancato funzionamento del massimale previsto in contratto.

Ai fini della decisione della presente controversia deve, tuttavia, esaminarsi preliminarmente l'eccezione sollevata dall'intermediario resistente in ordine alla carenza della propria legittimazione passiva.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Sul punto giova sottolineare che la ricorrente non ha prodotto copia del contratto dal quale si sarebbe potuto evincere sia l'intermediario con il quale era stato stipulato, sia il massimale oggetto di contestazione. D'altro canto, la stessa ricorrente, nella propria memoria di replica, riconosce di avere sottoscritto il contratto in questione per il tramite dell'intermediario convenuto, pur riaffermando la responsabilità della resistente stessa *ut supra* meglio riportato.

Ora, come questo Collegio ha già avuto modo di rilevare in casi analoghi, è piuttosto diffuso il caso in cui un contratto venga concluso dal cliente tramite un'attività di intermediazione della banca con altro soggetto frequentemente appartenente al medesimo gruppo bancario. Tuttavia, ciò non può in alcun modo influenzare la circostanza che le parti del contratto sono il cliente, da un lato, e il soggetto terzo presentato dalla banca, dall'altro lato, e che, pertanto, le eventuali doglianze del primo relative al rapporto in essere non possono che essere fatte valere direttamente nei confronti del secondo soggetto.

L'eccezione di legittimazione passiva coglie, pertanto, nel segno, restando ferma, nel merito, la possibilità per la ricorrente di rivolgere le proprie pretese alla società finanziaria.

Ad abundantiam, questo Collegio osserva però che, nella vicenda in questione, non appare emergere con chiarezza la ricorrenza e l'ammontare del danno del quale si chiede il risarcimento, danno quantificato in "*un importo complessivo ... [di] euro 10.000,00*". A supporto di tale richiesta, la ricorrente ha, infatti, sostenuto che il viaggio oggetto del tentativo di acquisto sarebbe aumentato da un prezzo di Euro 4.857,00 (importo, peraltro, che appare già di per sé superiore alla disponibilità) ad uno di Euro 9.423,00, ma non risulta che l'acquisto sia poi stato effettuato al nuovo, più elevato, prezzo; anzi, dalla e-mail del 06.10.2010, successiva al reclamo inoltrato per posta elettronica, si desume piuttosto la rinuncia al viaggio medesimo. Ciò induce a supporre che le relative doglianze, quantomeno allo stato, presentano ben poche *chances* di accoglimento.

Quanto, infine, alla richiesta di adozione dei "*dovuti provvedimenti*" nei confronti della convenuta, asseritamente inadempiente agli obblighi derivanti dall'adesione al sistema dell'ABF (con specifico riferimento alla gestione dei reclami della clientela), deve osservarsi che si tratta di contestazioni che appaiono assai genericamente formulate e prive di qualsiasi riscontro documentale che ne possa giustificare l'accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO