

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 AulettaMembro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Marilena Rispoli FarinaMembro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (estensore)
- Avv. Roberto Manzione Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 21/12/2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

FATTO

In data 11.5.2010 la ricorrente, titolare di una carta di credito, tentava di utilizzare la stessa per l'effettuazione di un pagamento. Nella circostanza l'esercente ritirava la carta, dichiarando che la stessa risultava segnalata quale "*stolen card*". Con separate note dell'11.5.2010 la parte, per il tramite di un legale, contestava l'accaduto sia alla società emittente sia all'istituto di credito, attuale resistente, presso il quale era intrattenuto il rapporto di conto corrente di appoggio. In particolare, precisava di aver appreso per le vie brevi dal Servizio Clienti dell'emittente che il ritiro era dipeso "*da un blocco*" della carta "*emesso dallo sportello bancario..... a seguito di un'asserita rinuncia*" alla stessa da parte della titolare. In relazione a ciò, quest'ultima, puntualizzando "*di non aver mai formalizzato alcun tipo di rinuncia alla carta*", invitava gli intermediari a rimuovere il blocco, a fornire un resoconto dell'accaduto nonché a formalizzare una proposta di risarcimento del danno patito. Chiedeva inoltre notizie inerenti all'eventuale trattamento di dati personali. La società emittente, nel riscontro del 26.5.2010, confermava che la carta di credito era stata bloccata "*per rinuncia della titolare*" dalla banca e da quest'ultima ritirata il 7.5.2010. La banca non forniva invece alcun riscontro formale. Con un secondo reclamo del 20.5.2010, la ricorrente contestava al convenuto di avere "*arbitrariamente*" bloccato la carta "*al presumibile scopo di attivarne una nuova*" di propria emissione. "*Per addivenire ad una risoluzione stragiudiziale*" della vicenda, chiedeva quindi all'intermediario di assumersi formalmente la responsabilità dell'accaduto, formulando le scuse del caso, di rilasciare una carta di credito della stessa tipologia di quella bloccata nonché di riconoscere la somma complessiva di € 700 "*a titolo di ristoro della quota associativa corrisposta all'emittente la carta di credito* [non goduta in conseguenza dell'operato dell'intermediario],



del disagio patito nel periodo di privazione della carta, del danno morale e delle spese legali".

Con riscontro del 9.6.2010, l'intermediario comunicava che, dalle verifiche svolte presso la filiale interessata, era emerso che il blocco della carta risultava richiesto dalla stessa cliente. Più precisamente, il resistente asseriva che, in occasione di una *"telefonata"* effettuata dagli addetti della dipendenza per proporre una nuova carta di propria emissione, la ricorrente, aderendo all'offerta in ragione *"dell'onerosità di [quella] a sue mani"*, aveva richiesto l'immediato blocco di quest'ultima, nonostante i possibili disagi, pure illustrati, a ciò conseguenti. La filiale, pertanto, aveva provveduto al blocco dandone conferma alla titolare, che però l'11.5.2010 provava ad effettuare diversi pagamenti con la carta bloccata sino al momento del ritiro da parte di un esercente. L'intermediario specificava quindi di aver già provveduto a richiedere una carta sostitutiva di quella bloccata e di aver avanzato alla ricorrente la proposta, dalla stessa non accolta, *"di una lettera formale di spiegazioni e scuse"*. Concludeva dichiarando non sussistenti i presupposti per il riconoscimento dei danni economici richiesti dalla controparte.

Il 7.7.2010 la ricorrente reiterava le proprie contestazioni, evidenziando che il blocco della carta di credito era stato effettuato dall'intermediario al solo scopo di attivarne un'altra di propria emissione. Richiedeva altresì che le fosse comunicato il nominativo dell'addetto responsabile dell'accaduto, al fine di agire direttamente nei confronti di quest'ultimo per il ristoro del danno patito.

In sede di ricorso la ricorrente ha confermato le circostanze sopra descritte. Più specificamente, ha sottolineato l'arbitrarietà del comportamento dell'intermediario, che, oltre a comunicare all'emittente *"una fantasiosa rinuncia della cliente alla propria carta di credito"*, aveva altresì certificato di aver provveduto a trattenere la stessa, rimasta invece nel possesso della titolare sino al momento del ritiro da parte dell'esercente. Ha quindi evidenziato che in relazione alla condotta dell'intermediario, motivata *"dall'esigenza di sostituire le carte di credito già emesse con nuove aventi il proprio brand"*, emergevano differenti profili di responsabilità e il conseguente diritto ad ottenere il risarcimento dei danni subiti.

In particolare, la ricorrente ha chiesto all'Arbitro il risarcimento del danno materiale connesso alla privazione della carta nonché di quello morale patito in occasione del ritiro della stessa con la motivazione di *"stolen card"*, il rimborso del costo di adesione per il periodo di mancata fruizione dello strumento di pagamento, le spese e gli oneri legali, quantificabili *"in non meno di € 1.000"*.

In sede di controdeduzioni l'intermediario ha ribadito che il ritiro della carta era stato richiesto dalla ricorrente nel corso di un colloquio telefonico svoltosi il 6 maggio 2010 con personale della dipendenza interessata. Ha precisato che tale modalità di interlocuzione rientra in un'ordinaria, quanto legittima, attività di proposizione alla clientela dei prodotti offerti dalla banca e che la ricorrente è solita *"a simili reciproci contatti telefonici anche in ragione dell'essere domiciliata in località diversa da quella della filiale"*. Nello specifico, la telefonata aveva avuto lo scopo di prospettare alla cliente la possibilità di approfondire, in un eventuale incontro presso la filiale, l'opportunità di sostituire la carta dalla stessa utilizzata con una di emissione aziendale. La ricorrente invece, riferendo di aver già maturato il convincimento dell'eccessiva onerosità dello strumento di pagamento in suo possesso, ne aveva richiesto l'immediata cessazione, sebbene avvertita dal personale dei possibili disagi a ciò conseguenti, riservandosi successive valutazioni circa l'opportunità di richiedere l'emissione della carta proposta dalla banca o di altra fra quelle disponibili sul mercato. La filiale aveva quindi disposto l'annullamento della carta, segnalandone come già avvenuto il ritiro al fine di evitare disagi nelle more della materiale restituzione.



Ha quindi confermato gli avvenimenti successivi al ritiro della carta (già esposti in sede di riscontro al reclamo), precisando che la richiesta di emissione di una nuova carta di credito della stessa tipologia di quella ritirata era stata formulata dalla ricorrente per le vie brevi.

L'intermediario ha sottolineato l'indisponibilità della parte a "*coltivare una condivisibile conciliazione della vertenza*", con l'evidente intento di proporre dinanzi all'Arbitro contestazioni e conseguenti "*intrinsecamente infondate*" richieste risarcitorie. Ha concluso chiedendo all'Arbitro di respingere il ricorso in quanto infondato.

La ricorrente, con nota del 25.11.2010 inviata anche all'intermediario, ha fatto tenere ulteriori osservazioni in relazione alla controversia, nelle quali, oltre a contestare i giudizi da quest'ultimo espressi in merito alle richieste risarcitorie avanzate, ha sostanzialmente ribadito la propria esposizione dei fatti. Con riferimento alla possibile composizione bonaria della vicenda, ha inoltre evidenziato il mancato accoglimento da parte della banca di tutte le istanze ulteriori rispetto alla riemissione della carta di credito.

DIRITTO

Al fine della decisione questo Collegio ritiene utile porre in evidenza le circostanze che hanno accompagnato la vicenda oggetto del ricorso.

Dalle note presentate in sede di controdeduzioni dalla banca resistente emerge che, a seguito dello scambio di comunicazioni tra l'intermediario e la cliente, avvenuto anche in via telefonica, la cliente, sollecitata dalla banca aveva dichiarato di aderire all'offerta di variare la tipologia della carta in ragione "dell'onerosità di [quella] a sue mani", e che aveva richiesto l'immediato blocco di quest'ultima, nonostante i possibili disagi, pure illustrati, a ciò conseguenti. La filiale, pertanto, aveva provveduto al blocco dandone conferma alla titolare, che tuttavia aveva continuato a detenere nelle sue mani la carta, effettuando diversi tentativi di pagamento con la carta bloccata sino al momento del ritiro da parte di un esercente. L'intermediario ha specificato di aver già provveduto a richiedere una carta sostitutiva di quella bloccata e di aver avanzato alla ricorrente la proposta, dalla stessa non accolta, "di una lettera formale di spiegazioni e scuse". Ha anche sottolineato l'indisponibilità della parte ad addivenire ad una composizione della vertenza, per continuare a perseguire pretese risarcitorie.

Sulla base di tali elementi il comportamento dell'intermediario non appare contrario a correttezza e buona fede, avendo egli prospettato alla cliente i vantaggi della nuova tipologia di carta e, con l'assenso della cliente stessa, proceduto all'annullamento del precedente strumento di pagamento, per poi sostituirlo con un altro di nuova emissione. Desta piuttosto perplessità il comportamento della ricorrente che, come già rilevato, non ha provveduto a restituire la carta che risultava ormai bloccata, continuando a detenerne il possesso, fino al relativo ritiro da parte di un esercente cui era stata presentata.

Anche in considerazione della disponibilità tempestivamente dimostrata dall'intermediario a fornire una nuova carta di credito della stessa tipologia di quella ritirata, le richieste risarcitorie – così come pure la richiesta di rimborso della quota associativa per il periodo di mancata fruizione – non possono essere accolte, in mancanza, per il danno patrimoniale, dell'allegazione di elementi probatori concretamente atti a giustificarne il riconoscimento e, per il danno non patrimoniale, trattandosi, in sostanza, di fastidi non risarcibili alla luce della consolidata giurisprudenza della Cassazione.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI