

IL COLLEGIO DI MILANO

Composto da:

- | | |
|--|---|
| – Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| – Prof.ssa Antonella Sciarrone | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| – Prof. Avv. Emanuele 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. (relatore) |

nella seduta del 2 febbraio 2010 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Il ricorrente sottoscriveva con l'intermediario resistente, in data 7 gennaio 2008, un contratto relativo all'emissione di una carta di credito, con la previsione del pagamento a mezzo di RID bancario su di un conto corrente appositamente indicato.

Negli estratti conto relativi alle movimentazioni effettuate per mezzo della carta veniva riportato a debito, a partire dal mese di agosto 2008, un importo per precedenti saldi non riscossi per "insoluto RID". La posizione debitoria, di importo pari ad euro 722,57, veniva estinta dal cliente con pagamento a mezzo bonifico in data 27 novembre 2008.

Con reclamo presentato in data 25 novembre 2008 all'Intermediario, il cliente lamentava di non aver ricevuto alcuna comunicazione riguardante gli inadempimenti e contestava la scarsa chiarezza degli estratti conto ricevuti che non evidenziavano adeguatamente la posizione debitoria.

Segnalava, inoltre, di non aver ricevuto, al momento della sottoscrizione,



l'informativa prevista dalla normativa sulla trasparenza e che tale documentazione, anche sul sito internet, sarebbe stata disponibile solo a partire dal mese di settembre 2008.

Non avendo ricevuto alcun riscontro, in data 19 dicembre 2008 inviava un secondo reclamo alla società finanziaria con il quale, comunicando la propria volontà di recedere dal contratto, chiedeva il rimborso di un versamento di euro 20,00, effettuato il giorno precedente, a titolo di interessi sui ritardati pagamenti dei saldi, e di ottenere copia del contratto sottoscritto e degli estratti conto relativi alle movimentazioni effettuate con la carta di credito, onde poter verificare la correttezza degli addebiti.

In data 12 gennaio 2009, promuoveva un tentativo di conciliazione per il tramite dell'apposito servizio fornito dalla locale Camera di Commercio, ribadendo le proprie richieste e lamentando anche il mancato accesso alle promozioni presso il circuito commerciale, legate all'uso della carta, in cobrand con il circuito commerciale al quale apparteneva l'intermediario, a causa di una sospensione non comunicata.

L'Intermediario, ritenendo risolta ogni questione a seguito dell'estinzione della posizione debitoria, non accoglieva la proposta di conciliazione.

L'Intermediario, infine, riscontrava i reclami inviati dal ricorrente in data 16 marzo 2009, per mezzo di una raccomandata, con la quale comunicava l'avvenuto blocco della carta. Tale comunicazione, però, veniva restituita al mittente con la dicitura "destinatario sconosciuto".

A fronte di un nuovo sollecito del cliente che lamentava di non aver ricevuto alcun riscontro, l'Intermediario trasmetteva tramite e-mail in data 13 novembre 2009 copia della corrispondenza del precedente mese di marzo, mai recapitata al destinatario.

Con ricorso pervenuto in data 24 novembre 2009 il ricorrente si rivolgeva all'Arbitro Bancario Finanziario chiedendo, oltre all'emissione di un ordine di consegna della copia del contratto sottoscritto, dei fogli informativi sintetici e della corrispondenza con l'Intermediario, la condanna dello stesso ad un risarcimento dei danni subiti a seguito della condotta dell'Intermediario e dallo stesso quantificati nel complessivo importo di euro 800,00.

In particolare, il ricorrente contestava l'ingiustificato blocco della carta, avvenuto senza alcun preavviso da parte dell'Intermediario, con la preclusione ad accedere alle iniziative commerciali nel frattempo promosse.

Il cliente lamentava altresì i danni subiti in conseguenza della condotta tenuta dall'Intermediario, che avrebbe omesso o fornito con ritardo informazioni rilevanti ai fini del corretto svolgimento del rapporto contrattuale.

Chiedeva, infine, il rimborso del versamento di euro 20,00 a titolo di interessi relativi al ritardo nel saldo della posizione debitoria.

Sosteneva, infatti, che il pagamento fosse stato illegittimamente richiesto dall'Intermediario in quanto il ritardo nel saldo era stato provocato da motivi tecnici non imputabili al cliente.

L'Intermediario, con le controdeduzioni pervenute alla Segreteria in data 5 gennaio 2010, chiedeva al Collegio di respingere le domande del ricorrente in quanto infondate.



In particolare, con riferimento all'asserita omissione o ritardo di informazioni sul mancato pagamento dei saldi, la resistente faceva presente che gli estratti conto di agosto, ottobre e novembre 2008, regolarmente ricevuti dal cliente, contenevano una specifica avvertenza dell'insoluto, con modalità tali da richiamare l'attenzione del ricorrente che, tra l'altro, aveva anche ricevuto ulteriori avvisi telefonici ed a mezzo posta.

In relazione al mancato incasso dei saldi relativi alle movimentazioni mensili, l'Intermediario precisava che l'insoluto RID era dovuto ad un errore imputabile allo stesso ricorrente che aveva erroneamente indicato le proprie coordinate bancarie nel modulo di richiesta della carta di credito compilato e sottoscritto dallo stesso in data 7 gennaio 2008.

Con riferimento alle richieste di copia della documentazione relativa al rapporto contrattuale, la resistente comunicava che la copia degli estratti conto relativi al periodo luglio- dicembre era già stata inviata al cliente via mail in data 13 novembre 2009. La copia del contratto, dei fogli informativi vigenti al momento della sottoscrizione e della corrispondenza tra le parti, veniva, inoltre, allegata alle controdeduzioni dell'Intermediario.

In allegato alle controdeduzioni veniva prodotta altresì copia della corrispondenza intrattenuta con il cliente ed il tracciato dei contatti telefonici intercorsi con lo stesso.

In relazione alle doglianze per la mancata osservanza della normativa di trasparenza, l'Intermediario riferiva che presso tutti i punti vendita convenzionati - e, quindi, incaricati della distribuzione della carta -, era disponibile per la clientela un plico contenente copia del modulo di richiesta, documento di sintesi, avviso e foglio informativo. La medesima documentazione poteva essere reperita anche sul sito internet del medesimo intermediario.

Con riferimento, infine, ai danni conseguenti al blocco non comunicato della carta, l'Intermediario evidenziava, inoltre, che nel contratto e nel documento di sintesi veniva espressamente prevista la possibilità per l'emittente di bloccare la carta di credito in qualunque momento, anche senza preavviso al cliente, "per motivi di sicurezza".

In merito alle disposizioni RID non pagate, risulta che l'insoluto era effettivamente dovuto ad un'errata indicazione delle coordinate bancarie da parte del cliente in sede di sottoscrizione del contratto.

Nel gennaio 2009, infatti, l'ufficio recupero crediti dell'Intermediario, operando delle verifiche presso la banca domiciliataria, aveva rilevato che le disposizioni di incasso erano state rifiutate a causa di un errore nelle coordinate del conto d'appoggio.

Infine, i reclami in cui il ricorrente manifestava la propria volontà di recedere dal rapporto, venivano riscontrati dall'Intermediario in data 13 marzo 2009, allorquando comunicava di aver provveduto al blocco della carta di credito "al fine di renderla definitivamente inutilizzabile".

DIRITTO

Ai fini della decisione della presente controversia il Collegio Arbitrale ritiene di dover affrontare la questione relativa agli obblighi di diligenza, correttezza e buona fede a carico delle parti.

Nel caso di specie, il ricorrente ha chiesto all'Arbitro Bancario Finanziario la condanna dell'Intermediario ad un risarcimento per un complessivo importo di euro 800,00.

Il ricorrente, in particolare, lamentava i danni subiti in conseguenza della condotta tenuta dall'Intermediario che, oltre ad omettere o fornire con ritardo informazioni rilevanti ai fini del corretto svolgimento del rapporto contrattuale, avrebbe anche autonomamente provveduto al blocco della carta di credito in suo possesso, senza tuttavia fornirgli alcun preventivo avviso.

Gli estratti conto del 31 agosto, del 31 ottobre e del 30 novembre 2008, regolarmente ricevuti dal cliente (così come da lui stesso riconosciuto), contenevano una specifica avvertenza relativa all'insoluto, con modalità tali da richiamare l'attenzione del cliente.

Il ricorrente, inoltre, nel proprio ricorso non faceva alcuna menzione degli ulteriori avvisi ricevuti dal proprio Intermediario sia per via telefonica che a mezzo di comunicazione postale e risultanti, invece, dagli allegati alle controdeduzioni presentate dall'Intermediario.

Il blocco della carta di credito è, di fatto, avvenuto in seguito al mancato riscontro alle numerose comunicazioni inviate per informare il cliente degli addebiti bancari rifiutati dalla banca domiciliataria a causa di un errore nell'indicazione delle coordinate del conto d'appoggio.

Il suddetto blocco era, inoltre, successivo alla inequivoca comunicazione della propria volontà di recedere dal rapporto, effettuata dal cliente con la raccomandata del 19 dicembre 2008 che, tuttavia, tralasciava di provvedere alla restituzione della carta, come invece espressamente richiesto dal regolamento contrattuale.

Sulla base di quanto sopra, in data 16 marzo 2009 l'Intermediario comunicava al cliente di aver autonomamente provveduto al blocco della carta di credito "al fine di renderla definitivamente inutilizzabile": tale comunicazione, tuttavia, veniva restituita al mittente con la dicitura "destinatario sconosciuto".

Dall'istruttoria svolta è anche emerso come l'Intermediario avesse inutilmente - e prontamente - cercato di avvisare il cliente del mancato recapito della suddetta comunicazione il successivo 1° aprile, tramite posta elettronica.

Tale avviso era stato, infine, inviato, assieme alla copia della documentazione richiesta, all'indirizzo e-mail del cliente in data 13 novembre 2009.

Per di più, sia nel contratto di rilascio della carta, sottoscritto dal cliente, che nel documento di sintesi veniva espressamente prevista la possibilità per l'Intermediario di procedere al blocco della carta di credito in qualunque momento, anche senza alcun preavviso, per "motivi di sicurezza".

Nessuna responsabilità può essere quindi addebitata all'Intermediario come conseguenza dall'affidamento del cliente circa il perdurante funzionamento della carta di credito e sulla possibilità di partecipare alle connesse promozioni commerciali, di cui lo stesso avrebbe chiesto un risarcimento.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il Collegio rileva, inoltre, come il ricorrente non abbia allegato alcun documento a sostegno della propria richiesta risarcitoria, dallo stesso quantificata nel complessivo importo di euro 800,00, richiesta che, pertanto, non può essere accolta.

Con particolare riferimento al mancato incasso dei saldi mensili, il Collegio rileva come lo stesso sia dipeso solo ed esclusivamente dall'errata indicazione delle coordinate bancarie relative al conto corrente nel modulo di richiesta della carta di credito compilato e sottoscritto dallo stesso cliente in data 7 gennaio 2008.

In particolare, l'Intermediario aveva verificato presso la banca domiciliataria che le disposizioni di incasso venivano rifiutate a causa di un errore nelle coordinate del conto d'appoggio e di ciò aveva avvisato il cliente già con l'estratto conto del mese di agosto 2008, successivo alle prime movimentazioni effettuate dal ricorrente.

Il ricorrente aveva, altresì, ricevuto da parte dell'Intermediario diversi avvisi sia telefonicamente che a mezzo posta.

Il mancato pagamento delle RID è, quindi, dipeso da un errore imputabile esclusivamente al ricorrente.

Per quanto riguarda la richiesta di produzione di documenti, rileva il Collegio come gli stessi siano stati già depositati in atti, ovvero forniti direttamente dall'Intermediario al ricorrente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO