

## IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri..... Presidente
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta..... membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Giuseppe Leonardo Carriero..... membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina..... membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un cliente consumatore
- Avv. Roberto Manzione..... membro designato dal C.N.C.U. (estensore)

Nella seduta del 12.07.2011, dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Con reclamo del 29.1.2011, la cliente lamentava la mancata applicazione, al conto corrente collegato alla sua carta di pagamento, di un accredito corrispondente ad uno sconto sulla spesa effettuata presso un esercizio commerciale convenzionato con l'intermediario. Precisava, al riguardo, di aver acquistato il 28.12.2010 un paio di occhiali al prezzo di € 130,00 presso un negozio di ottica aderente all'iniziativa promossa dall'intermediario emittente la carta di pagamento, senza però aver mai ricevuto il riaccredito di € 36,40 (corrispondente al 28% di sconto) cui avrebbe avuto diritto sulla base della *"guida agli sconti"*. Secondo quanto riportato dall'intermediario in una nota informativa, infatti, i titolari delle carte di pagamento di propria emissione avrebbero potuto beneficiare di uno sconto (variabile tra il 2 ed il 50%). Il *"diritto a sconti tutto l'anno"* doveva operare in maniera automatica, *"senza doverli mai chiedere al negoziante"*, ma differita rispetto alla transazione, attraverso il riaccredito della parte percentuale del prezzo sul c/c. La società resistente, però, negava la sussistenza del diritto rivendicato, giacché l'acquisto era stato effettuato presso un esercizio commerciale non più convenzionato.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Con il ricorso, ricevuto l'11 aprile 2011, riassunti i fatti già esposti in sede di reclamo, veniva chiesto all'ABF l'*"accredito dello sconto pari a € 36,40"* oltre al risarcimento dei danni rappresentati *"dalle spese varie sostenute, compreso le due giornate lavorative impiegate per consegnare il reclamo e il ricorso presso gli uffici di competenza e ai danni morali"* per aver dovuto promuovere il ricorso.

Con le controdeduzioni, l'intermediario chiariva che gli esercizi aderenti all'iniziativa *"sono riconoscibili per l'esposizione nel punto vendita del marchio" (... "che peraltro la ricorrente non afferma che ci fosse al momento dell'acquisto"...) e che è "in ogni caso" possibile conoscere "tempo per tempo" l'elenco aggiornato consultando un sito internet appositamente messo a disposizione e/o contattando un numero verde. Rispetto al fatto specifico oggetto del ricorso, precisava che la relativa "guida" trasmessa ai clienti "riporta la data di aggiornamento della stessa e pertanto è possibile che, successivamente tale data, lo sconto non venga riconosciuto in quanto l'esercente non risulta più convenzionato".*

In conclusione l'intermediario chiedeva all'ABF di rigettare il ricorso e *"le ulteriori richieste di risarcimento"* in quanto il ricorrente aveva chiesto di usufruire dello sconto rispetto ad un acquisto effettuato il 28.12.2010, presso un esercizio commerciale non più convenzionato a decorrere dal 15.11.2010; la ricorrente, avrebbe dovuto verificare *"prima di procedere all'acquisto"* che *"la lista consultata fosse effettivamente aggiornata al momento dell'acquisto del 28.12.2010 comparandola all'unica fonte valida e ufficiale che...è quella individuata e disponibile sul sito."*

## DIRITTO

Ritiene il Collegio che nella nota informativa trasmessa al ricorrente in merito all'iniziativa, con l'allegato elenco degli esercizi convenzionati, viene chiaramente ribadito più volte che l'elenco aggiornato dei punti vendita aderenti è disponibile sul sito internet o contattando il numero verde.

In forza di tale espressa previsione, la salvaguardia dell'aspettativa della cliente, circa il diritto a godere degli sconti presso gli esercizi commerciali indicati nell'elenco inviato, trova tutela fino al limite della colpevole negligenza rappresentata dal non aver consultato il sito internet (o il numero verde), come espressamente indicato nella stessa nota con cui è stata portata a conoscenza dell'iniziativa.

Ed infatti, se è vero che, ai sensi dell'art.1989 del codice civile, *"Colui che, rivolgendosi al pubblico, promette una prestazione a favore di chi si trovi in una determinata situazione o compia una determinata azione, è vincolato dalla promessa non appena questa è resa pubblica"*, è ugualmente vero che, ai sensi dell'art. 1227 del codice civile, *"Se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. 2. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza"*.

Nel caso di specie, ove la ricorrente fosse stata adeguatamente "diligente" ed avesse osservato le indicazioni chiaramente previste dal regolamento, avrebbe certamente potuto verificare che l'esercizio commerciale prescelto per l'acquisto non aderiva più all'iniziativa.

In forza delle considerazioni svolte, il ricorso dovrà essere respinto.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ENRICO QUADRI